

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

**І. М. Писаревський
А. А. Рябєв**

МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНА БАЗА ГОТЕЛІВ

Підручник

Затверджено Міністерством освіти і науки України

**Харків
ХНАМГ
2010**

УДК 640.4.005(075.8)
ББК 65.432.1к94я73-1
ПЗ4

Рецензенти:

Соболев В. М. – доктор економічних наук, професор Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна;

Українська Л. О. – доктор економічних наук, професор Харківського національного економічного університету.

Рекомендовано до друку Міністерством освіти і науки України
як підручник для студентів вищих навчальних закладів,
лист МОНУ №1.4/18-Г-48 від 10.01.09

Писаревський І. М.

ПЗ4 Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський,
А. А. Рябєв; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 286 с.
ISBN 978-966-695-186-4

У підручнику розглядаються теоретичні та практичні питання щодо матеріально-технічної бази готелів, її виникнення, змісту, класифікації. Вивчаються проблеми класифікації готелів та інших засобів розміщення з урахуванням їх матеріально-технічної бази. Узагальнений та систематизований матеріал надано з урахуванням сучасного світового та національного досвіду в галузі готельної індустрії.

Підручник рекомендований студентам, що навчаються за спеціальністю „Менеджмент готельного, курортного і туристського сервісу” та тим, хто вивчає дисципліну „Матеріально-технічна база готелів”. Може бути використаний студентами зі спеціальностей „Готельне господарство”, „Готельно-ресторанна справа”, „Туризм”, а також працівниками сфери готельного господарства.

УДК 640.4.005(075.8)
ББК 65.432.1к94я73-1

ISBN 978-966-695-186-4

© І. М. Писаревський, А. А. Рябєв, 2010 р.
© ХНАМГ, 2010 р.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ВИНИКНЕННЯ І РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	5
1.1. Стародавній період (IV тисячоліття до н.е. – 476 р. н.е.).....	5
1.2. Період середньовіччя (V – XV ст.).....	13
1.3. Від нового часу до сучасності.....	17
Контрольні питання й завдання.....	34
Рекомендовані джерела.....	34
РОЗДІЛ 2. ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ. КЛАСИФІКАЦІЯ.....	38
2.1. Класифікація засобів розміщення.....	38
2.2. Класифікація готелів.....	41
2.3. Класифікація готельних підприємств за їх функціональним призначенням.....	80
2.4. Номерний фонд готелів. Класифікація готельних номерів.....	95
2.5. Класифікація ресторанних підприємств.....	103
2.5.1. Класифікація підприємств громадського харчування за організацією обслуговування.....	103
2.5.2. Класи і типи підприємств ресторанного господарства.....	108
Контрольні питання й завдання.....	109
Рекомендовані джерела.....	110
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ І ОБОРОТНІ ЗАСОБИ ГОТЕЛЬНО - РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ЇХ ВАРТІСТЬ І АМОРТИЗАЦІЯ.....	113
3.1. Сутність матеріально-технічної бази.....	113
3.2. Основні і оборотні засоби готельно-ресторанного господарства.....	114
3.3. Оцінка вартості основних засобів і їх амортизація.....	122
Контрольні питання й завдання.....	126
Рекомендовані джерела.....	127
РОЗДІЛ 4. РОЗТАШУВАННЯ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ. СТРУКТУРА І ОСНАЩЕННЯ ЇХ ПРИМІЩЕНЬ.....	128
4.1. Розташування готельних підприємств.....	128
4.2. Функціональна структура будівель і внутрішніх приміщень підприємств гостинності.....	131
4.3. Приміщення підприємств ресторанного господарства. Їх оснащення.....	161
Контрольні питання й завдання.....	178
Рекомендовані джерела.....	179

РОЗДІЛ 5. ІНЖЕНЕРНЕ І САНІТАРНО-ТЕХНІЧНЕ	
УСТАТКУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ.....	181
5.1. Електропостачання.....	181
5.2. Освітлювальна техніка та освітлення приміщень.....	184
5.3. Слабкострумове господарство.....	191
5.4. Транспортні комунікації будівель.....	198
5.5. Водопровідна й каналізаційна мережа.....	206
5.6. Вентиляція, кондиціонування і очищення повітря. Опалення.....	212
5.7. Система видалення сміття.....	222
5.8. Білизнопровід.....	223
5.9. Система газового господарства.....	224
5.10. Печі і каміни.....	224
Контрольні питання й завдання.....	226
Рекомендовані джерела	228
РОЗДІЛ 6 ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ ЯК ЕЛЕМЕНТ	
МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОЇ БАЗИ ГОТЕЛІВ.....	235
6.1. Автотранспортні засоби.....	235
6.2. Водні транспортні засоби.....	239
6.3. Повітряні транспортні засоби.....	241
Контрольні питання й завдання.....	243
Рекомендовані джерела.....	244
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	245
ДОДАТКИ.....	258

РОЗДІЛ 1

ВИНИКНЕННЯ І РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Готельний, туристський і ресторанний бізнес як складова зовнішньоекономічної діяльності кожної держави є однією з найбільших і високодохідних галузей світової економіки.

До початку XIX ст. готельно - туристський бізнес вийшов на перше місце у світі, значно випередивши лідерів світової торгівлі – автомобільну й нафтогазову сфери економіки.

Історія готельно - ресторанної справи пов'язана з історією розвитку туризму або, якщо бути точніше, то і з історією розвитку туристської індустрії. Розглянемо основні етапи розвитку готельно - ресторанної справи.

1.1. Стародавній період (IV тисячоліття до н.е. – 476 р. н.е.)

Виникнення і розвиток готельного і ресторанного господарств невід'ємно пов'язане з історією розвитку суспільства. Перші підприємства гостинності – прообрази сучасних готелів і ресторанів, як і сама професія з обслуговування мандрівних людей, виникли в далекому минулому – біля 2 тис. років до н.е. в давньосхідних цивілізаціях, наприклад, в законах Вавілонського царя Хаммурапі (1792 – 1750 р. до н.е.).

Закони Хаммурапі безпосередньо впливали з шумерської правової традиції і були одними з найважливіших джерел для вивчення, і в тому числі - соціально-економічного устрою Месопотамії того часу. В центрі уваги законів знаходились господарські, економічні й сімейні стосунки; обмежувались і регламентувались приватновласницькі стосунки; затверджувався державний контроль над господарським життям.

Основна увага приділена опису покарань за різні правопорушення. Закони передбачали сувору систему покарань: практично будь-яка кража каралась; в кодексі Вавілонського царя Хаммурапі робилася згадка про

таверни, господарі яких під страхом страти зобов'язані були доносити властям на тих відвідувачів, які замишляли різні протиправні дії. Цим же кодексом під страхом страти заборонялося власникам таверн розбавляти пиво.

Стародавні єгиптяни подорожували територією своєї держави і завойовували сусідні держави: Сірію, Палестину, Куш (XVI-XV ст. до н.е.). І завжди услід за військовими йшли проповідники, які поширювали дійсне вчення; купці, які, бували в цих країнах торгували і багатіли, і до їх завоювання і дуже часто були розвідниками; дослідники, відправлені по державних справах або гнані власною цікавістю і т.д.

Вже тоді Єгипет володів курортами, пам'ятниками культури, про що свідчать написи на пірамідах і письмові свідоцтва античних туристів і екскурсантів. Для задоволення бажань мандрівників ставилися палаткові містечка, павільйони; зводилися всілякі будівлі і споруди, де можна було поїсти, відпочити, розважитися, отримати комплекс побутового обслуговування.

До таких же мандрівників в сучасному розумінні цього слова відносились фінікійці. Фінікія (VIII - I ст. до н.е.) - стародавня країна на східному узбережжі Середземного моря, слугувала своєрідним об'єднуючим міст - держав. Найбільшими містами Фінікії були Бібл, Тир, Сидон та ін., що знаходилися на території сучасного Лівану й Сирії. Метою подорожей фінікійців, як по Середземномор'ю, так і на схід, була активна торгівля. Але не тільки вона примушувала людей виходити в море. Одним з могутніх стимулів був пошук земель, багатих продовольчими запасами. У результаті були засновані ряд колоній, у тому числі і Карфаген. При цьому, в кожному місті будувалися заїжджі двори, де можна було не тільки поїсти, але і отримати кімнату для нічлігу.

Подібні процеси відбувалися і в Лідії (VII – VI ст. до н.е.) – держави в Малій Азії, що пізніше стала залежним від персів (VI - IV ст. до н.е.), а потім завойовану греками на чолі з Олександром Македонським, а ще пізніше -

військами Риму. Відомо, що весь інтерес жителів був зосереджений на торгівлі. Саме лідійцям приписують першу думку щодо заїжджих дворів – прообразів сучасних готелів.

У VI ст. до н.е. Фінікія була завойована персами. У той час широке розповсюдження мала колонізація і насадження в завойованих землях своїх намісників – сатрапів. З цією метою близько 500 р. до н.е. за Дарія I, Персидського завойовника Єгипту був проритий канал між Червоним і Середземним морем. Таким чином, передбачивши споруду Суецького каналу, що привело до збільшення торгових зв'язків і, отже, всієї дорожньої інфраструктури, до якої входили таверни й заїжджі двори. Але звісно, що ще за часів Дванадцятої Династії при Фараоні Сенусерті III (1878 до н.е. — 1888 до н.е.) було прокладено із заходу на схід канал, що сполучав Ніл з Червоним морем, для безперешкодної торгівлі з Пунтом (Земля Пунт (єгип. «Земля богів»)) — відома стародавнім єгиптянам територія в Східній Африці). В періоди занепаду Єгипту канал заносило піском, а в період розквітів його знов відновлювали.

За часів династії Ахеменідів (558 – 330 р. до н.е.) персами були створена дорожня і поштові служби. Для їх повноцінного функціонування вздовж усіх доріг зводили заїжджі двори з відповідним комплексом послуг (харчування, ночівля, кузня). «За свідченням Геродота, перські поштові тракти були кращими у світі. Найбільший з них пролягав між Сузами, літньою резиденцією царя, і Сардами, що були столицею Лідійського царства. Також дороги пов'язували Сузи з Ектобаною, столицею Мідії, і Вавилоном. Довжина перських доріг досягала 2100 км, а число стоянок, за підрахунками Геродота, досягало 111. Стоянки при цьому слід розглядати як найдавнішу форму сучасних засобів розміщення, більш того, царські стоянки виглядали як великі палаци».

Панування персів змінилося владою греків після завоювань Олександра Македонського. Вся інфраструктура, пов'язана з торгівлею, з кожним завоюванням зберігалася й розвивалася. Зберегли греки і туристську

інфраструктуру того часу. Внеском греків в розвиток гостинності стало проведення Олімпійських ігор. Під час проведення Ігор зводили палаткові містечки, збільшували кількість таверн і інших підприємств гостинності.

Приблизно в I тис. до н.е. в Стародавній Греції з'явилися Патагонії – приватні постійні двори та пандокеї – державні заїжджі двори.

В період правління Олександра Македонського (з 336 - 323 р. до н. е.) місто Ефес в Туреччині стало одним з найважливіших торгових центрів, головним містом в античному світі, куди стікалися туристи, щоб помилуватися акробатами, жонглерами, чарівниками, які переповнювали його вулиці.

Важливу соціальну і суспільну функції в Стародавній Греції на рівні з тавернами виконували лазні або як їх тоді називали – «лаконикуми», які по суті були прообразами сучасних відкритих і закритих клубів. Часто лазні були комплексом приміщень або будівель іноді з прилеглою територією. Якщо в тавернах в основному надавали послуги з харчування (а для охочих були приміщення і для відпочинку), то в грецьких лазнях охочий міг не тільки попаритись, але й зайнятися спортом, зустрітись й відпочити з друзями, отримати комплекс лікувально – оздоровчих послуг (наприклад, лікування мінеральними водами, масаж). Так, в творах античних авторів - Аристотеля, Гомера, мова йшла щодо використання мінеральних вод з лікувальною метою, а Плутарх свідчить, про те, що гарячі джерела острова Евбея привертали хворих не тільки з довколишніх, але і віддалених районів Греції. У таких лікувальних місцевостях з'являвся звичай будувати житло - прообраз сучасних курортних готелів для здачі хворим в наймання.

Слід зазначити те, що греки, а пізніше і римляни, були прихильниками різних богів, і, згідно своїй перевазі, завжди могли отримати дах і їжу в храмі свого бога – покровителя (наприклад, під час здійснення подорожі з Афін в Греції до Хієраполіса, що розташований на території сучасної Туреччини, де був один з найбільших храмів Аполлона).

Греки, як і лідійці, фінікійці, перси, вели інтенсивно торгівлю,

завойовували нові землі і засновували в множині нові колонії. Наприклад, містами, які заснували греки на території України приблизно 2,5 тис. років тому були Керкінітіда (сучасна Євпаторія), Ялта, Пантікапей (сучасна Керч), Феодосія, Херсонес і багато інших. Грецькі колонії будувалися за образом і подобою метрополії, тому в них будувалися таверни з кімнатами для відпочинку, лазні і т. п.

Визначну роль в появі підприємств гостинності зіграв розвиток торгових зв'язків на Близькому Сході, в Азії і Закавказзі. Територією цих регіонів проходили найбільші торгові шляхи, якими рухалися каравани з товаром. Наприклад, «Шовковий шлях» (загальна назва до XVI ст. торгових караванних шляхів з Китаю до Передньої Азії через Середню Азію, якими провозили, головним чином, китайський шовк. Згаданий вище шлях проіснував декілька тисячоліть і залишив після себе караван-сараї, які існують і донині).

Для організації відпочинку мандрівників уздовж торгових шляхів на відстані 25 – 30 км, що дорівнювало одноденному верблюжому або кінному переходу, створювали спеціальні пункти розміщення – караван – сараї. Караван - сарай (перс. *کاروان*, *кар(е) ван* + тюркськ. *сарай*, палац) — на багатьох тюркських языках означає «караванний будинок» — велика суспільна будова в Азії, в містах, на дорогах і в ненаселених місцях, що служить, як правило, дахом і стоянкою для торгових караванів. Іноді розкішно збудовані, але без облаштування, внаслідок чого мандрівники повинні були мати з собою ліжко і життєві запаси для себе і своїх тварин, часто провезених здалеку, з великими витратами. В обов'язковому порядку була присутня загорода для в'ючних тварин. У великих містах караван-сараї були повноцінними подібно сучасним, з наданням додаткових послуг — харчування, грошових обмінних пунктів і т. п. На торгових шляхах караван - сарай звичайно був чотирикутним будинком з колодязем посередині. Відомі зальні караван-сараї (зустрічаються в Азії) – прямокутні будівлі, розділені на нефі (середній неф – для людей і товарів, бічні – для тварин). Найбільш

поширений тип караван-сараю з внутрішнім двором, що оточений одно -, дво -, рідше – триповерховими приміщеннями (вгорі, зазвичай, готель, внизу - склади і стійла) рис. 1.1 і 1.2.

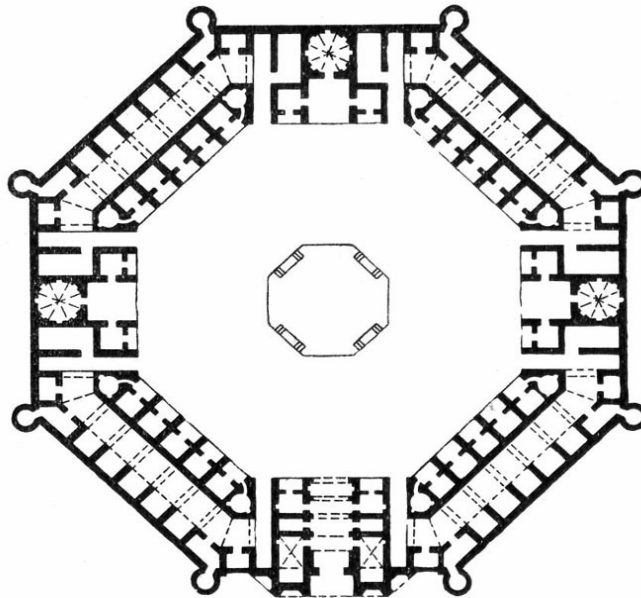


Рис. 1.1 – План караван-сараю Амін-абад, Іран

При спорудженні часто враховувалась можливість нападу, тому всі будови обносили високою стіною, яка давала можливість відбити напад і витримати недовгу облогу. Крім того, стіни захищали караван-сараї від негоди.

Пізніше Стародавня Греція занепала і була розгромлена римлянами. За часів панування римлян (754 / 753 - 4 вересня 476 р. до н.е.), існуючі шляхи були збережені. Пізніше римляни була створили цілу систему доріг, що протягнулися від Єгипту до Британії, від Іспанії до Сирії. Саме ця система доріг стала основою для сучасних Західноєвропейських доріг - таких знаменитих на весь світ. Саме завдяки розвиненій і розгалуженій мережі доріг, що налічували 90 тис. км основних магістралей та 150 – 200 тис. км другорядних, у Римській імперії була створена відмінна державна поштова служба. Разом з дорогами розвивалася й дорожня інфраструктура - римляни будували вздовж шляхів спеціальні будівлі для мандрівних та державних потреб. Ця інфраструктура розміщення вздовж шляхів мала двоступінчатий

характер: на основних дорогах через кожні 10 – 12 миль розташовувалися станції для зміни коней (Stationes), через кожні 30 – 40 миль – державні постоялі двори – мансіонес (Mansiones). Вони розташовувалися в містах і на головних дорогах, якими проїздили кур'єри і державні службовці з Риму аж до Малої Азії і Галії. Для розміщення представників вищої римської знаті – патриціїв, були обладнані приватні постоялі двори – стабулери.



Рис. 1.2 – Караван-сарай в Кердже, Іран

Але не тільки державні люди подорожували. Багаті римляни також любили подорожувати до Єгипту і Греції, відвідували територію, яку населяли німецькі племена відомі своїми святилищами, джерелами з цілющою водою (швейцарське місто Санкт – Морітц і німецький Баден - Баден), приморськими курортами і красою диких лісів. Цікавість їх була вже тоді безмежна, як і в сучасних туристів. Вони відвідували грецькі храми, місця, де покійся прах Олександра Македонського, де жив філософ Сократ. Греки відвідували Єгипет, Іран, контактували з племенами, що мешкали в степах Причорномор'я.

При розкопках руїн міста Помпеї, похованого під шаром попелу, що

утворювався під час виверження з Везувію, були виявлені приміщення для ресторану, таверни і будинку для відпочинку. Ці ж нічліжні будинки, що розташовані вздовж головних доріг, можна вважати за прообраз заїжджих дворів, а пізніше - і мотелів.

На всіх засобах розміщення путівників в Римській імперії здійснювалося за класовою ознакою, що в свою чергу впливало на якість стану і обслуговування в заїжджих дворах, оскільки в одних могли селитися тільки державні службовці, гінці, аристократія, а в інших - купці, торговці і прості мандрівні.

Терми в Римі (так само як і в класичній Греції) стали центрами суспільного життя. Традиційно римські терми склалися з декількох приміщень. Тепідарій - нагріте приміщення (як правило, з басейном) вода в якому - кімнатної температури. У цьому приміщенні відвідувачі прогрівалися перед подальшими процедурами. Кальдарій - жарке приміщення з теплим басейном. Часто до нього примикала парна. Фрігидарій - холодне приміщення, в якому зазвичай був басейн з холодною водою. Лазні мали оригінальну систему обігріву, свого роду центральне опалення - гіпокауст. Під підлогою приміщення були печі й казани з водою. Пара трубою поступала до парної, а гаряче повітря - в подвійну підлогу, що розділена цегляними стовпчиками, а потім проходило керамічними трубами, вбудованими в стіни. Таким чином, все приміщення лазні добре прогрівалося гарячим повітрям: у теплому приміщенні для миття від $+40^{\circ}\text{C}$ до $+45^{\circ}\text{C}$, а в приміщенні (для потіння) від $+60^{\circ}\text{C}$ до $+70^{\circ}\text{C}$. Температура води в басейнах мінюлась від $+35^{\circ}\text{C}$ в теплом до $+12^{\circ}\text{C}$ - в холодному. Потрібно додати, що римські суспільні лазні зазвичай були щедро оброблені мармуром, мозаїкою, фресками і т. д., відрізнялися великими розмірами і в цілому - були багатим і значним видовищем.

Окрім свого основного призначення терми включали відкриті двори для повітряних і сонячних ванних, майданчиків для гімнастики, басейни для ігор і плавання, кімнати для відпочинку й масажу після лазні, різні

приміщення для відпочинку і бесід, фонтани, бібліотеки й приміщення для музичних і літературних виступів.

1.2. Період середньовіччя (V – XV ст.)

В середні віки на розвиток підприємств гостинності істотно вплинули релігійні традиції зміцнюючого свої позиції християнства. У цей період безліч людей подорожувала головним чином до святих місць. Туди релігійні паломники відправлялися тисячами. Але слід зазначити, що паломництво були не лише на Заході, а і на Сході, «...причому, у східну культуру паломництво прийшло раніше, оскільки буддизм як релігія сформувався ще до нашої ери, тоді як християнство поширилося в Римській імперії лише у II – III ст.. н.е., мусульманство – у VI – VII ст. на Близькому Сході...». Наприклад, на Сході буддійський чернець Фа Сян в IV ст. здійснив багаторічне паломництво з Китаю в Індію.

В Християнстві паломництво започаткувала свята Олена (225 – 330 рр.), мати імператора Костянтина Великого (285 – 337 рр.), яка здійснила подорож до Єрусалиму в 325 р., де знайшла труну Ісуса Христа та спорудила над цим містом храм. Також важливу роль у розвитку та поширенні християнства зіграла Візантійська імперія (виникла в IV ст.. на території Східної Римської імперії), що знаходилась на перетині сухопутного та морського торгівельних шляхів. Прочани Болгарії, Сербії та Київської Русі в першу чергу направлялися в першу чергу до святих місць Візантійської імперії. Це пояснювалось тим, що східно- і южнослав'янські культури прийняли християнство від Візантії.

В Західній Європі також було поширено мале паломництво – відвідування християнських святинь (наприклад, відвідування мощів святих), та велике паломництво – здійснення релігійних подорожей до Риму, Венеції, Константинополю, Єрусалиму, що було пов'язано з труднощами. Розвиток паломництва сприяв появі странноприймних будинків, де всі паломники й

мандрівники могли отримати кров та їжу безкоштовно. Наприклад, едикт Карла Великого (742 – 814 рр.) зобов'язував монастирі й церкви утримувати «госпіції» - будинки, призначені для відпочинку палігримів, де притулок подорожуючим й паломникам надавався безкоштовно на 2 дні.

Але безкоштовні послуги, що надавали монастирі мандрівникам стримували розвиток приватних підприємств розміщення. Хоча твердження, що відпочинок у монастирях був безкоштовним, вельми відносний, адже церква майже від усіх отримувала пожертвування. Кажучи сучасною мовою, середньовічні монастирі були першим «готельним ланцюгом». Але заїжджі двори та таверни вже існували, і кількість їх поступово зростала. І там, так само як і сьогодні, надавалися основні послуги: проживання та харчування.

Пізніше у 1095 році почалися Хрестові походи, що розтягнулися на подальші двісті років. І хоча це були військові походи, вони привели в рух величезні маси людей, що стало стимулом культурної дифузії між народами.

Розвиток заїжджих дворів і таверн почався тільки в пізнє середньовіччя. Так, в Англії в 1530-х рр. своїм указом король Генріх VIII перевів церковну власність до світської, а церковним закладам, що надають дах, велів стягувати плату за постій, що дало можливість розвиватися так само і приватним тавернам, які в той час були і як засіб розміщення, і підприємство харчування, і клуб за інтересами, але основною послугою було надання харчування.

Слід зазначити, що впродовж століть зовнішність стародавнього готелю кардинально не змінювалася. В основному вона складалася з огорожі для коней і двоповерхової будівлі, в якій на першому поверсі розташовувалася таверна, а на другому – спальні. Потім до цього комплексу основних послуг мандрівникам почали додавати відкриті і криті галереї, в яких влаштовували театральні вистави (наприклад, англійські інни). Там же надавалися і різні побутові послуги.

Інни (англ. inn - готель) знаходилися в Європі, можливо виникли тоді, коли римляни будували свою систему Римських доріг. Деякі сучасні інни в

Європі працюють вже вздовж декількох сторіч. Окрім потреб мандрівників, інни традиційно були центрами суспільних зборів. У Європі, це – засіб розміщення, яке відрізняється від таверн, пивних і пабів. У пабах і пивних в основному продавалися алкоголь, а у Великобританії ще безалкогольні напої, їжа і рідше надавалося розміщення. Інни, як правило, були величезні будови, розраховані на довготривалу роботу; історично вони надавали не тільки харчування і житло, але і фураж в конюшні для коней мандрівників, а так само свіжих коней для поштових екіпажів. Багато пивних і пабів використовують сьогодні термін «інн» в своїй назві для того, щоб показати як давно вони були засновані і були колись заїжджими дворами або, щоб створити своєрідний образ свого закладу. В Лондоні студенти, які вивчали юриспруденцію, використовували інни як гуртожитки, а юристи Великобританії та Уельсу як офіси. Традиційні функції іннів зараз зазвичай виконуються готелями, притулками і мотелями, які сфокусували свою увагу на наданні послуг мешкання і ресторанами і тавернами, які реалізують алкогольні і безалкогольні напої і надають послуги харчування. Готелі ж часто мають в своїй структурі ресторани і можуть надавати харчування своїм клієнтам, тобто забезпечують всі функції традиційних іннів. У Північній Америці використання слова «інн» використовують в торгових марках різних готелів подібно до готельного ланцюгу Holiday Inn, і в деяких державних законах, які посилаються на приватні готелі.

На Русі заїжджі двори з'явилися в XII – XIII ст.; тоді їх називали ямами і розташовували один від одного на відстані одного кінного переходу; ями покривали мережею величезні території. Ям — поштова станція на Русі в XII —XIII ст., де подорожні міняли утомлених коней на свіжих, з місцем відпочинку, постійними дворами і конюшнями.

Немає єдиної думки про походження цього слова. Але давно відмічено, що термін «ямщик» схожий по звучанню з тюркським «ямчі» (поштовий доглядач), а ще більше з персидським «ямджик» — гонець. «Ями» були установлені в період гегемонії Золотої Орди для її зв'язку з околицями. Після

розпаду Золотої Орди система ямів в Росії збереглася і використовувалася для зв'язку між російськими містами. За допомогою системи ямів, розташованих на відстані 40 — 50 верст (43 — 53 км.) один від одного, з Москвою були сполучені: Архангельськ, Новгород, Псков, Смоленськ, Нижній Новгород і північні, а пізніше і українські міста.

Повинність ямщика відбувалася або всьому навколишньому населенню, яке було зобов'язаним на вимогу уряду доставляти в певні пункти коней з провідниками, або виконувалася ямщиками з охочих людей, влаштованих на особливих землях в слободі ямщиків. Всі справи з Ямщиковим гонінням були зосереджені в Наказі ящика (згадується з 1516 року), перейменованому в 1723 році в Канцелярію ямщика.

До речі, вже при Володимирі I (?-1015), що ввів на Русі як державну релігію - християнство, існували прообрази гостинних дворів. У той час вони розташовувалися на території вже існуючих посольств заморських і суміжних держав. Але, як відомо, засновниками всіх міжнародних і міждержавних відносин були торговці. Саме вони першими приходили у всі держави і були передовими представниками інтересів своїх держав. Відмітною особливістю перших гостинних дворів була наявність високих стін і міцних воріт. У великих російських містах з'явилися гостині двори, де подорожні діставали можливість не тільки розміщення і харчування, але і здійснення комерційних операцій.

Гостинний двір (від слова гість) — комплекс будівель, що надає послуги для оптової торгівлі товарами і життєдіяльності торговців (зазвичай з інших регіонів і країн). Гостині двори включали:

- торгові ряди, лавки, в яких зосереджувалася оптова торгівля різноманітними товарами;
- місця для зберігання товарів, проживання торговців, зберігання транспорту.

Ці особливості були обумовлені заниженою швидкістю роботи транспорту: купці приїжджали в Гостині двори з великим запасом товару і

проводили в них тривалий час, необхідний для збуту всієї партії товару. Після цього купці купували місцеві товари і відправлялися в зворотний шлях.

До XV століття заїжджі двори (заїжджі двори існували на Русі відвіку, де містилися особи, які брали з тих, що проїжджають і зупиняються в них особливе мито, – постояло) зливаються з поштовими станціями, стаючи фактично готельними комплексами.

1.3. Від нового часу до сучасності

З розквітом торгівлі і ремесел в епоху Ренесансу по всіх країнах Європи значно зріс рівень життя і, як наслідок, культурні запити людей. Пізніше, серед аристократії, стало модним здійснювати поїздки Європою, відправляючись у велике турне, зупиняючись у великих містах на декілька тижнів або навіть місяців. Ці поїздки вважалися за останнім штрихом, що завершує освіту молодого джентльмена або юної леді. Тоді подорожі з метою розширення культурного кругозору були долею тільки аристократії, що і зумовило появу заїжджих дворів і таверн, що надають все більшу кількість послуг своїм клієнтам.

У Росії продовжував розвиток - Петро I (Великий) наказав у 1700 р. переписати всі заїжджі двори і обкласти їх збором; незабаром він велів узяти їх до казни і віддавати на відкуп, доручивши нагляд за ними воєводам. У XVIII ст. заїжджі двори будували і в міських поселеннях, і при дорогах, і в селах. З 1832 р. при них почали будувати харчевні; з 1836 р. устанавлюють з них особливий збір на користь міських доходів. У зведенні законів 1886 року мовилося, що в той час заїжджі двори в міських поселеннях засновувалися для постачання дешевого притулку простому народу; утримувати їх дозволено всім особам, що мають право торгівлі в містах, без обмеження числа; право їх торгівлі однакове правом їстівних лавок; свідоцтва на утримання їх видаються (із зобов'язанням сплати річного акцизу на користь міських доходів) з міських соціальних установ, порядком, визначеним для

закладів трактирів, нарівні з якими заїжджі двори підкоряються поліцейському нагляду. Утримання заїжджих дворів поза міськими поселеннями надане всім без особливих на те дозволів і без платежу акцизу на користь казни; призначення їх - давати притулок і продовольство таким, що проїжджає.

Приблизно в цей же час в Росії набувають поширення заклади трактирів. Трактир (лат. tracto — пригощаю) — за старих часів так називався придорожній готель або заїжджий двір з рестораном, харчевнею. Слово «трактир» запозичене з польської мови - «traktjer» (шинкар), італійського - «trattoria». Пізніше «трактиром» почали називати ресторан нижчого розряду. Слово «трактир» вживається з часів Петра I.

Трактири до 1861 р. підлягали дії трьох різних положень щодо промислу трактиру: одне положення існувало для Санкт-Петербурга, інше - для Москви, губернських, портових міст; третє - для позаштатних міст і селищ. Заклад трактиру був відкритим для публіки приміщенням, в якому надавалися в оренду особливі місця із столом або проводився продаж їжі і напоїв. Основною функцією закладів трактирів було надання послуг харчування. Закладам трактирів не заборонялося випускати страви і напої на винесення, окрім виноградних вин, спиртних напоїв, а також пива і меду, продаж яких допускався в закладах трактирів тільки на розлив, на місці.

Заклади трактирів підрозділялися на різні види по роду торгівлі, яку їм надавалося проводити. На цій підставі, до закладів трактирів відносили:

- а) готелі;
- б) подвір'я;
- в) мебльовані квартири (у столицях), з наданням харчування, якщо один з господарів має більше шести кімнат;
- г) безпосередньо трактири;
- д) ресторації (сьогодні - ресторани);
- е) «кавові будинки»;
- є) «грецькі кав'ярні»(у Москві);

- ж) кафе-ресторани і їдальні кухмістерів для прихожан;
- з) харчевні;
- и) буфети при театрах, балаганах, пароплавах і пароплавних пристанях, залізничних станціях, в клубах і масових зборах різного роду;
- к) овочеві і фруктові лавки, де в особливих умовах пропонують на місці закуски і сніданки;
- л) міські галереї (у Москві) з правом тримати стіл і продавати напої;
- м) намети на «гуляннях» у літній час.

Цими положеннями були встановлені цілий ряд обмежень промислу трактиру, у видах спостереження за тим, щоб у кожному закладі торгівлю проводили у встановлених законом межах.

Діяльність закладів трактирів строго регламентувалася різними правилами:

- заклади промислу трактира повинні були мати встановлені торгові документи;
- відкриття, виробництво, торгівля міцними напоями і тютюновими виробами підкоряються правилам статутів щодо акцизних і тютюнових зборів і положенню про казенний продаж напоїв;
- закон встановлює тривалість торгівлі в закладах промислу трактира, за винятком готелів і заїжджих дворів, для буфетів на залізничних станціях, пароплавних пристанях, в клубах, театрах і т. п.;
- губернаторам надано право вирішувати в окремих закладах виробництво, торгівлю і поза визначеним законом часом;
- продаж запасів і «віддача в наймання місць» проводилися в закладах промислу трактиру за вільною ціною. Але в закладі має бути вивішена таблиця з вказівкою ціни особливим місцям, що віддаються в наймання, і іншим предметам промислу трактиру. Продаж предметів за цінами вище оголошених спричиняла за собою грошове стягнення не більше 50 рублів;

- у закладах трактирів допускалися (з дозволу губернатора) не заборонені законом ігри, музика та інші розваги.

Заклади трактирів відрізнялися затишком, домашньою атмосферою, доброзичливістю господаря і персоналу, і особливою кухнею. Але в кінці XIX ст. популярнішими стали ресторани, і конкурентна боротьба закінчилася не на користь трактирів, які стали підприємствами невисокого класу.

До XVI століття слід віднести відкриття в Західній Європі перших кав'ярень, що стали центрами культурного й літературного життя того часу. Їх появі сприяло розповсюдження таких екзотичних напоїв, як кава і чай.

Приблизно в XVIII ст. з'являється слово «Готель», яке відбулося від латинського кореня давньоримського хоспітеумса. Спочатку готелем іменували багатоквартирну будівлю, в якій квартири здавалися на місяць, на тиждень і навіть на один день. У цьому значенні термін використовували і у Франції. Пізніше цей термін стає відомим і загальноживим у Великобританії, де він придбав той сенс, який має і до цього дня. Невдовзі цей термін широко розповсюдився і до Америки – більшість таверн швидко перейменували в готелі, що, на думку власників, додавало їм своєрідний європейський шик.

Прийнято вважати, що саме США є батьківщиною більшості нововведень у сфері технічного оснащення готелів. Потреба в готелях в цій емігрантській, по суті, країні була дуже велика через безперервний потік переселенців, емігрантів, засланих і каторжан, які гостро потребували тимчасового розміщення, а безперервний попит сприяв бурхливому розвитку готельного бізнесу. У 1794 році в США був відкритий перший готель – 70 - кімнатний «Сіті - отель» на Бродвеї в Нью-Йорку. У 1829 р. у Бостоні відкрився готель «Тремонт» - перший в США готель першого класу – з коридорним, реєстратурою (рецепцією), замками на дверях номерів (двомісних і одномісних). Саме ця подія і поклала початок готельному буму в цій країні. У середині XIX століття в країні діяв перший готель з центральним опаленням.

Наприкінці XIX ст. в країні були поширені два основні типи готелів:

- великі й розкішні з різноманітним комплексом послуг;
- маленькі, які пропонували послуги за низькими цінами.

У 1825 році відбулася подія, що зумовила наступний крок розвитку готельної справи, – у Великобританії з'явилася перша залізниця (на початку тільки для перевезення вантажів) між Дарлінгтоном і Стоктоном. А в 1837 році вже в Росії з'явилася пасажирська Царськосельська залізниця, що надалі міцно об'єднала південь і північ Імперії.

У розвитку туризму і туристської інфраструктури в світі залізниці зіграли важливу роль. Завдяки залізницям людям стала доступна в повному обсязі територія всієї Російської імперії, Північної Америки, Західної Європи. Залізниці швидко змінили кінні екіпажі: їздити стало швидше, зручніше, дешевше.

Залізниці підштовхнули розвиток туризму: завдяки залізницям курортні місця стали доступними для значної частини населення. Принесли вони з собою зміни і в готельну справу: до заїжджих дворів на розвилках доріг додалися привокзальні готелі з усім комплексом відповідного обслуговування. З іншого боку поява залізниць зумовила швидкий кінець більшості заїжджих дворів, караван-сараїв, придорожніх трактирів, але частина з них пізніше трансформувалася в мотелі.

Важливою віхою в розвитку готельної справи стає винахід 1769 – 70 рр. французом Ж. Киньо першого автомобіля з паровим двигуном. Пізніше, удосконалюючи паровий двигун, німці Карл Бенц і Готліб Даймлер побудували завод з виробництва двигунів внутрішнього згорання (тепер відомий як «Мерседес Бенц»).

Масово автомобілі почали виробляти в 1891 році в США на заводах Генрі Форда, який використовував конвеєрний спосіб виробництва. Автотранспорт, що став доступним для простих громадян, дав поштовх розвитку нового виду туризму, – туризму з використанням автотранспорту, перетворивши караван - сараї і заїжджі двори в мотелі і придорожні готелі.

Початок XX століття визначився тим, що з'явився новий вид транспорту. Брати Райт, що захоплювалися планеризмом, вирішили до одного зі своїх планерів приробити мотор. У 1903 році їх машина протрималася в повітрі цілих 12 секунд і пролетіла 36 метрів.

В 1919 р. між Лондоном і Парижем вже були налагоджені регулярні пасажирські рейси. 1927 рік став відправною точкою в історії авіації – був здійснений 28 годинний переліт через Атлантичний океан. Саме це феноменальне досягнення сприяло масовим капіталовкладенням в авіаційний транспорт. Аеропорти почали з'являтися практично у всіх крупних містах Європи, а при них - готелі.

Автомобілі стають доступні все більшому числу людей, внаслідок зростання їх фінансових можливостей, що приводить до стрімкого зростання автомобільного туризму. Уздовж шосейних доріг з'являються нові мотелі і дорожні ресторани, а старі переживають економічний підйом, реконструкцію. В результаті цих змін все більше і більше цікавих місць стає доступними все більшому числу людей. Відповідно, щоб не відставати від зростаючого попиту, зростала кількість готелів, ресторанів, що надавали різні за якістю і ціні послуги.

В кінці XIX - початку XX ст. в крупних містах Європи і Америки з'явилися розкішні (п'ятизіркові в сучасній термінології) готелі, розраховані на задоволення попиту з боку нових мільйонерів і старої знаті, для яких подорожі стали модним проведенням часу. Декілька таких готелів було побудовано і в Російській імперії, наприклад «Метрополь» і «Националь» в Москві, «Європа» в Петербурзі.

Двадцяте століття характеризується постійним розвитком готельного і ресторанного господарства, який двічі із-за Світових війн було загальмовано. Слід зазначити, що, на відміну від Європи, в США участь в Світових війнах не так вплинула на розвиток готельної індустрії, що позитивно позначилося на формуванні найбільших готельних ланцюгів на території Північної і Південної Америки, Європи, Африки, Австралії. Такими

ланцюгами є мережі готелів Ritz, Hilton, Marriott, Sheraton і ін.

У цей період значний внесок в розвиток готельної справи вніс швейцарець Цезарь Рітц (1850 - 1918); його ім'я до цього часу носить одна з найзнаменитіших і дорогих європейських готельних мереж. Після невдалої спроби роботи в готелі знайомого батька в дитинстві, Рітц самостійно починає будувати свою кар'єру в скромному паризькому готелі «Hotel de la Fidelite», де сімнадцятирічний Рітц виконував обов'язки «прислуги на все» - протирав підлоги, чистив черевики, підносив багаж. Пізніше він стане помічником офіціанта, а вже в 1888 році Рітц став володарем власного готелю з рестораном. В 1902 році Цезарь Рітц вже володів готельною імперією, що включала більше двох десятків готелів вищого класу в Лондоні, Франкфурті, Римі, Парижі, Сальсомаджоре, Вісбадені, Монте-Карло, Люцерні та ін. У 1898 в Парижі відкрився готель, названий коротко і ясно, - Ritz (рис. 1.3). Він, по визнанню сучасників, став зразком побутової розкоші, що демонструвала те, що було на ті часи вершиною «доброго смаку». Готелі Рітца незмінно вражали сучасників – в кожному номері була електрика, телефон і окрема ванна – немислима на ті часи розкіш. Сервіс теж був на високому рівні: саме Цезарь Рітц вимовив знамениту фразу «Клієнт завжди має рацію!».

З найбільш відомих нововведень Рітца можна відзначити появу оркестру в ресторані готелю, що грав вальси. Завдяки музиці відвідувачі довше залишалися за столами, що, природно, підвищувало доходи від продажу страв і напоїв. Він же займався проблемами освітлення в ресторані з метою, щоб коштовності на жінках «грали».

Елсворт Мілтон Статлер (1863 - 1928) - був новатором, чиї ідеї і до цього дня грають важливу роль в туристичній справі. За бідності він рано почав працювати, потрапивши як белл - бой (хлопчик на побігеньках) в готель і почав рости службовими сходами, поки не став господарем сам.

Е. М. Статлер постійно вводив нововведення, які робили перебування в стінах його закладу комфортнішими і приємнішими. У 1908 р. він відкрив

готель нового типу в Буффало. Він став першим готелем, що був орієнтованим на представників середнього класу, в якому кожен номер мав ванну, що замінила звичайну для того часу одну велику ванну кімнату для всіх, що проживали в готелі. Архітектор намагався відмовити Статлера від цієї ідеї, аргументуючи це тим, що буде неможливо утриматися в межах фінансового кошторису. Статлер заперечив на це, що можна знайти дешевший варіант, наприклад, помістивши ванни двох сусідніх номерів поряд, щоб між ними була шахта для труб з гарячою водою і для електропроводки (тобто симетрично щодо вертикальних сантехнічних труб, загальних для двох номерів).



Рис. 1.3 – Готель Ritz в Парижі

Статлер же запропонував встановлювати в готельному номері велике дзеркало, лампочки над ліжками, вимикач поряд з дверима, в номерах з'явився канцелярський папір, запропонував класти біля дверей безкоштовну ранкову газету, ввів уніформу для готельного персоналу. Він же ввів в ужиток також і ряд інших зручностей. Його готель в Буффало був першим, де в кожному номері був телефон. Він відчував, що це нововведення,

використовуючи яке можна замовляти їжу прямо в номер, окупитися, оскільки рестораном зможуть користуватися також місцеві жителі.

У результаті багато хто вважає, що сучасна зовнішність готелів була сформована саме Е. М. Статлером.

Ще одним видатним новатором в готельній справі був Уїллард Марріотт - засновник величезної готельної і ресторанної мережі, який почав свій бізнес, працюючи на фермі батька і продаючи салат.

Уїллард Марріотт (J. Willard Marriott 1900-1985), народився в сім'ї мормонів і починав з продажу салату на фермі свого батька. Марріотт спочатку закінчив коледж, а потім і університет штату в Солт-лейк-ситі і потім відкрив власний бізнес у Вашингтоні, де влітку завжди жарко, що робило його ідеальним ринком для торгівлі газованими напоями. Зокрема, традиційним американським root beer - безалкогольним напоєм, що настояний на корінні рослин і за смаком віддалено нагадує наш квас. Уїллард Марріотт переконав фірму-виробника A&W Root Beer віддати йому на умовах франчайзингу столичний Вашингтон, а також Балтімор і Річмонд.

Весною 1927 року Марріотт остаточно перебрався на Східне побережжя та 20 травня цього року урочисто відкрив у Вашингтоні на свій перший заклад - кафе на дев'ять стільців, вклавши в нього позичені у банку \$ 6000. Незабаром Марріотт вирішив включити в меню кафе гарячі блюда. Кафе було перейменоване ним в Hot Shoppe, і вже через тридцять років активи новоспеченої компанії збільшилися з \$ 36 млн.

Одним з нововведень в діяльність ресторанних підприємств, зроблених Марріоттом - старшим були «Стандартні процедури дії» - standard operation procedures (SOP) - до цих пір залишаються основою менеджменту «Марріотт», завдяки ним компанії вдається забезпечити постійність сервісу. Пізніше ці процедури були вдосконалені його сином . У 1937 році він створив систему бортового харчування на авіалініях, організувавши перший пункт обслуговування авіакомпаній Eastern, American і Capital на старому столичному аеродромі імені Гувера. А двома роками пізніше - і систему

корпоративного харчування, організувавши кафетерії на підприємствах тодішнього Міністерства оборони. І навіть систему ресторанів швидкого обслуговування drive-in, винайшов не власник McDonald's Рей Крок, а Уїллард Марріотт. Саме йому належить ідея створення мережі придорожніх кафе і ресторанів швидкого обслуговування на найбільших автомагістралях. Перший такий заклад з'явився в 1955-му - за два десятиліття до першого McDonald's.

У 1964 році компанія Hot Shoppe змінила назву на Marriott-Hot Shoppes Inc., і в тому ж році президентський пост зайняв 32-річний Уїллард Марріотт - молодший. А в 1967 році в назві корпорації залишилося тільки родинне прізвище. Після цього Marriott Corporation безперервно купувала окремі ресторани і цілі мережі підприємств громадського харчування. До середини 1980-х ресторанна мережа Marriott поступалася по кількості закладів тільки McDonald's, але, на відміну від останньої, надавала своїм клієнтам широкий асортимент послуг - від закладів швидкого обслуговування до справжніх ресторанів.

Проте, головний успіх чекав Marriott в готельному бізнесі. Перший мотель компанія придбала ще в 1957 р. - це був Twin Bridges Marriott Motor Hotel в столичному передмісті Арлінгтоне. За подальші півстоліття рахунок готелям з фірмовим прізвищем Marriott пішов на тисячі. Дешеві мотелі і шикарні п'ятизіркові палаци, цілі курорти-таймшери і наймані апартаменти, бізнес-центри і комфортабельні будинки для престарілих.

У 1957 році компанія відкрила свій перший готель - Twin Bridges Marriott Motor Hotel в Арлінгтоне, штат Вірджинія (сьогодні в будівлі цього готелю знаходиться музей корпорації Marriott). У 1964 році 32-х літній син засновника компанії стає її президентом і починає її реструктуризацію - отримуються нові права на обслуговування авіап перевезень, скуповуються мережі ресторанів, готелі. Декілька років опісля - в 1969 році - компанія Марріотт заявила про себе на міжнародному ринку, відкривши готель Paraiso в Акапулько.

У подальші роки компанія дуже стало розвивалася: відкривалися нові і нові готелі, ґрунтувалися нові бренди і отримувалися працюючі невеликі ланцюжки у сфері торгівлі і послуг. Компанія прагнула зайняти не одну, а декілька ніш на готельному ринку. Наприклад, перший готель бренду Courtyard - з помірними цінами - була відкрита в 1983-му році недалеко від міста Атланта. Наступного року, передбачаючи розвиток готельного бізнесу, Marriott набуває American Resorts Group, мережа курортних готелів.

Все це з часом перетворилося на одну з самих розгалужених готельних мереж у світі, що налічує сьогодні біля 2900 готелів із величезним номерним фондом. Готелі Марріотт працюють в 70 країнах світу, і корпорація щорічно відкриває близько 200 нових готелів, освоюючи все нові регіони. На сьогодні корпорація об'єднує 16 окремих брендів (Marriott Hotels & Resorts, JW Marriott Hotels & Resorts, Renaissance Hotels & Resorts, Courtyard by Marriott, Residence Inn by Marriott, Fairfield Inn by Marriott, Marriott Conference Centers, TownePlace Suites by Marriott, SpringHill Suites by Marriott, Marriott Vacation Club International, Horizons by Marriott, The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C., The Ritz-Carlton Club, Marriott ExecuStay, Marriott Executive Apartments, Marriott Grand Residence Club), що охоплюють практично всі ніші готельного бізнесу, пропонуючи як недороге розміщення для туристів і бізнесменів середньої руки, так і послуги фешенебельних готелів для вимогливої публіки.

Великий внесок щодо розвитку готельної індустрії і формування сучасної зовнішності готелю зробив Конрад Ніколсон Хілтон (1887 – 1979 рр.), який тільки в 31 рік (у 1919 р.) прийшов до готельного бізнесу, купивши заїжджий двір в мексиканському місті Сіско після декількох його невдач у бізнесі.

Урочисте відкриття 325-кімнатного Dallas Hilton (у Далласі) відбулося 2 серпня 1925 року – це був перший готель, відкритий під його ім'ям. Цікаво, що кімнати в ньому були не набагато дорожчі, ніж в «Моблі», - \$1.5 і \$3 за ніч. До цього моменту Хілтон відкривав в Техасі приблизно по одному

готелю в рік. У 1946 була сформована корпорація Hilton Hotels. В цей час Хілтон розповсюдив свій бізнес далеко за межі Техасу, а після придбання в лізинг декількох фешенебельних готелів - готельна мережа перетворилася на найбільшу на території США. В 1949 році був відкритий перший готель за кордоном – Caribe Hilton в Пуерто-Ріко, що послужило поштовхом до створення нової компанії Конрадом Хілтоном (що діяла паралельно з першою) – Hilton International, зайняту просуванням його бренду за межами США.

На сьогодні готелі мережі Hilton є майже у всіх країнах світу, куди за останню чверть XX століття увійшли ряд готелів класу «люкс» на чолі із старим і одним з найзнаменитіших готелів Нью-Йорка Waldorf Astoria (у 1977 році Hilton Hotels за \$35 млн. придбала його контрольний пакет акцій). До складу корпорації також увійшли готелі категорії 3* - 4* британської мережі Stakis і скандинавською Scandic Hotels AB.

Конрад Хілтон пішов із життя в 1979 році, але до останнього дня зберігав за собою пост голови ради директорів, а в 1966 році, напередодні свого 80-річчя, він розлучився з президентським постом, передавши його синові Баррону, що створив методичну допомогу на тему: «Як витягувати максимум прибутку з мінімуму площі або обсягу».

Корпорація має свій девіз: «Гарантія елітарної розкоші - за доступного сервісу високої стандартної якості!». Готелі мережі Hilton привертають широке коло клієнтів – від коронованих персон, лідерів бізнесу, зірок культури до простих сімейних пар, що належать до середнього класу.

Інженер за освітою Конрад Хілтон вніс ряд інновацій в сферу сервісу і маркетингу, які і принесли успіх. До початку 60 років XX ст.. корпорація Hilton стала «найтехнологічнішою» мережею готелів у світі і її розширення не зустрічало перешкод. Корпорація першої встановила спеціалізовані кіоски сувенірів і подарунків (торгова мережа Hilton Country Store). Вперше всі номери готелів були укомплектовані таким загальноприйнятим сьогодні устаткуванням та приладами, як кондиціонер, телефон з режимом прямого

набору, багатофункціональні програмовані будильники, вхідні двері з автоматичним управлінням. У 1994 році Hilton стала першою в світі мережею готелів, всі об'єкти якої обладнані пристроями автоматичного відкриття, закривання, замикання і блокування вхідних дверей. З 1959 року компанія почала відкривати спеціалізовані готелі в аеропортах, які пропонували відповідний пакет послуг для авіапасажирів і льотного складу авіакомпаній. Черговою новацією стала система заохочення постійних клієнтів – програма Hilton Honors, а також система загальнонаціонального клубного курортного відпочинку. Потім революцію на ринку готельних послуг здійснив спільний проект морського круїзного відпочинку з компанією Festival Cruise. Інші «ноу-хау» Хілтона полягали в наступному: всі закупівлі в готелях робилися заздалегідь, виходячи з аналізу попиту і з урахуванням майбутніх подій. Ніяка вимога клієнта не повинна була стати несподіванкою; «Стандартна пропозиція» послуг, єдина у всіх готелях Hilton; Введення «Зоряної» градації готелів – по аналогії з коньяком.

Особливе місце в діяльності готелів мережі Hilton зіграло впровадження в її роботу нових електронних пристроїв і пов'язаної з ними інфраструктури, яке почалася задовго до появи всім відомих і поширених понять – e-business (електронний бізнес) і Інтернет - технології. Ще в 1973 році Hilton Hotels першою у світовому готельному бізнесі упровадила інформаційно - довідкову систему Hilton, за допомогою якої клієнт міг в дистанційному режимі отримати інформацію щодо наявності вільних місць і забронювати номери разом із залізничними і авіаквитками. Ефективність цієї системи виявилася вищою за всі очікування – вона успішно пропрацювала 26 років, і лише в 1999 році її замінила сучасніша – Central Reservations System (CRS або Hilstar), яка об'єднала більше 500 готелів з усього світу.

У 1985 році корпорація почала експлуатацію іншої системи – маркетингової системи Answer-Net, що зв'язала в єдину мережу всі регіональні офіси і готельні комплекси на території США. А через десятиліття першою в галузі відкрила інтернет-портал www.hilton.com і за

підтримки компанії American Express власну систему кредитних карт Hilton Optima.

У 2002 році імперія Хілтона стала одним з ініціаторів створення єдиної системи сітьового бронювання WorldRes, в яку, окрім самої Hilton, входили ресурси двох інших провідних гравців на полі курортно-готельного бізнесу – компаній Accor і Six Continents.

Нарешті, зовсім недавно компанія з успіхом анонсувала ще одне новаторське сервісне рішення – доступ до безпроводної локальної мережі на базі комутаторів безпроводного зв'язку Symbol Technologies. Цей комунікаційний комплекс був вперше випробуваний у франкфуртському готелі Hilton і відразу здобув популярність в адміністрації і клієнтів.

Компанія Конрада Хілтона першою в своєму секторі бізнесу упровадила і широко розповсюдила систему франчайзингу, для чого в 1965 році була створена дочірня фірма Hilton Inns. З часом цю систему прийняли всі конкуренти Hilton, сама ж компанія Конрада Хілтона сьогодні працює за договорами франчайзингу з 1352 готелями.

Головним нововведенням стало об'єднання готелю й казино ще в кінці шестидесятих років XX ст., коли в Лас-Вегасі (США) були побудовані два незвичайні готелі – «Las Vegas Hilton» і «Flamingo Hilton». На відміну від всіх інших, побудованих раніше, вони були одночасно гральними закладами. До цього в Лас-Вегасі готелі будували окремо, казино – окремо. Таке об'єднання допускало додаткову систему сервісу і різних бонусів для клієнтів. Наприклад, ресторани і бари розміщували прямо в гральних залах, а кожному новому постояльцеві вручали безкоштовні гральні фішки на певну суму. Нововведення виявилось таким успішним, що в 1987 році в результаті серії операцій «Hilton International» злилася з британською індустріальною групою «Ladbroke Group», чийм основним напрямом діяльності були якраз казино, букмекерські контори, лотереї і тоталізатори. Пізніше об'єднання отримало назву «Hilton Group». Британська ігрова імперія не стала домінуючим підрозділом в «Hilton Group», але, безумовно, врятувала

готельний бізнес під час жорстокої кризи, пов'язаної з головною трагедією нового століття – терактами в Нью-Йорку 11 вересня 2001 року.

Можна виділити декілька основоположних принципів в роботі готелів групи Hilton, якими продовжують керуватися й сьогодні:

1. Клієнтові безкоштовно треба пропонувати якомога більше послуг;
2. Все, що може знадобитися клієнтові, повинно продаватися в готелі;
3. Гроші повинен приносити весь простір готелю;
4. Підтримка індивідуальності міста і країни при створенні готелю;
5. Самостійне навчання персоналу гарантує підтримка рівня компанії і подальше його підвищення;
6. Створення єдиної системи бронювання;
7. Передача управління готелем до рук хороших менеджерів;
8. Щоденне продумування розвитку готельного бізнесу для визначення кількості персоналу і закупівель, необхідних для задоволення практичних потреб клієнтів і створення прибутку.

Відповідно до вислову Конрада Хілтона була сформована філософія готелів: «Будь-який новий готель має бути необхідністю; вдале розташування; вигідне фінансування; відповідний дизайн; належне управління – запорука успіху готелю». Місія готелів мережі Hilton полягає в наданні високого рівня обслуговування в поєднанні з помірними цінами.

Не менш цікавий і спосіб роботи Конрада Хілтона з клієнтами: в готельному номері його зустрічав вражаючий набір безкоштовних пропозицій і послуг: від телевізора (у 50-і роки XX ст. це було великою рідкістю) до шампуню. Комфорт гостей досягався копіткою роботою персоналу. Все, що може знадобитися клієнтам, Хілтон вимагав купувати заздалегідь, тому клієнтам залишалося тільки подзвонити адміністраторові і зажадати (наприклад: «Холодно. Хочу обігрівач»). Нарешті, Хілтон вважав, що гроші повинен приносити весь простір готелю. І завжди ставив в холі своїх готелів прилавки, де можна було купити різноманітні необхідні речі: від ранкової газети до ниток і гудзиків. Зараз цей підхід Хілтона до роботи з

клієнтами став стандартом готельної індустрії.

В Україні слід враховувати революції, громадянську і дві світові війни. Готельна справа тоді не просто не розвивалася, а практично перестала існувати. Новий уряд націоналізував готелі й перетворив їх, наприклад, в комунальні квартири.

Після Другої світової війни майже повністю зник колоніалізм, а вільні держави нічого не мали окрім природного рекреаційного потенціалу. Туріндустрія стала основним джерелом для поповнення державного бюджету ряду держав. Почався бурхливий розвиток готельного й ресторанного господарств.

В цілому ж той період був характерний тим, що, мабуть, саме тоді виникла сучасна туристська індустрія у вигляді складного комплексу засобів розміщення, транспорту, розваг, підприємств харчування, оздоровлення і іншого призначення, організацій, що здійснювали турагентську і туроператорську діяльність, надання всіляких послуг у вигляді екскурсійного обслуговування і послуг гідів-перекладачів.

У жовтні 1971 року інженер однієї з американських компаній Рей Томлінсон відправив з одного комп'ютера на іншій послання «QWERTYUIOP» - простий набір клавіш верхнього рядка клавіатури. Свого часу і передача мідними проводами електричного сигналу, створеного за абеткою Морзе, відкрило цілу епоху в спілкуванні між людьми на відстані. Тисячокілометрові лінії зв'язку покрили сушу, пролягли морським дном, сполучаючи міста і континенти. Поява Інтернету дала поштовх розвитку нових технологій і зміни світу. Проте всесвітня комп'ютерна мережа не була першим відкриттям подібного роду. Сьогодні Інтернет розвивається за такою ж самою схемою, як і його попередники - телеграф і радіо. Проте, на відміну від них, він об'єднав в собі їх переваги - став не тільки корисним для зв'язку між людьми, але і загальнодоступним засобом для отримання інформації. До того ж треба додати, що і можливості телебачення стали використовуватися в Інтернеті вже повною мірою. Датою народження глобальної комп'ютерної

мережі Інтернет прийнято вважати 1983 рік. Прототипом Інтернет стала комп'ютерна мережа Міністерства оборони США – Arpanet, що виникла ще в 60-х роках XX ст., і спочатку була доступна тільки для вузького кола фахівців.

Початком розвитку мережі Інтернет в Україні стала перша половина 90 років XX століття. Як і все, що відноситься до сфери високих технологій, розвиток мережі Інтернет проходив з високою швидкістю. З кожним роком можна було спостерігати колосальне зростання кількості користувачів і серверів. З тією ж неймовірною швидкістю збільшувалася й пропускна спроможність каналів інтернет - провайдерів. Якщо спочатку Інтернет був переважно джерелом наукової інформації для інтелектуальної еліти суспільства, то з часом на нього звернув увагу і бізнес - власники готелів і ресторанів не стали виключенням. Сайти стали обов'язковим атрибутом будь-якого значного підприємства, з'явилося й набуло широкого поширення таке явище, як інтернет - комерція і on-line бронювання, за рахунок яких можна було познайомити потенційних клієнтів зі своїм готелем і істотно підвищити продаж. Віртуальний офіс, що працює цілодобово і без вихідних, виявився зручним інструментом просування товарів до покупця, і був належним чином оцінений інвесторами.

Тільки в 1996 році в Інтернеті з'явилися тисячі самостійних розділів - турагенств, готелів, авіакомпаній, десятки систем бронювання туристських послуг. На думку експертів, в 2000 році за допомогою Інтернет було продано турів і супутніх послуг на суму біля \$ 160 мільярдів.

Інтернет виявився важливим інформаційним ресурсом і додав до традиційних новий канал реалізації туристських послуг – електронний.

Інтернет та інформаційні технології дозволяють в значній мірі підвищити оперативність і якість зв'язку, понизити витрати на комунікації і відрядження, розширити географію діяльності, коло клієнтів і партнерів в рамках туристської індустрії.

Контрольні питання та завдання

1. Назвіть основні періоди виникнення і розвитку готельного господарства.
2. Дайте загальну характеристику готельної і ресторанної справи в стародавні часи.
3. Розкрийте суть терміну «караван - сарай».
4. Виділіть основні чинники, що перешкоджали розвитку готельно-ресторанної справи в середньовіччі.
5. Розкрийте концепцію засобу розміщення «інн».
6. Дайте оцінку внеску Рітца, Маріотта, Статлера, Хілтона в розвиток готельної індустрії.
7. Чим характеризують розвиток готельної справи в новий час?
8. Розкрийте суть термінів «яма», «заїжджий двір».
9. Як розвивалась готельна індустрія після Другої світової війни в СРСР?
10. Обґрунтуйте необхідність використання інформаційних технологій в готельній справі.

Рекомендовані джерела

1. Апрельская Н. От кваса к гостиничной империи /Н. Апрельская. – интернет-ресурс для профессионалов гостиничной цепи при управлении делами мэра и Правительства г. Москвы «Гостиничное Хозяйство» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.moshotel.ru>.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик [для студ. высш. учеб. заведен.]. – 2-е изд., перераб и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.
3. Богданов И. А. Большой Гостиный двор в Петербурге. Искусство. / И. А. Богданов - СПб, 2001.
4. Большой филателистический словарь [под общ. ред. Н.И. Владинца и В.А. Якобса]. — М.: Радио и связь, 1988.
5. Быстрынцев С., Кузнецова Г. Информационные технологии в рекламе туристского продукта / С. Быстрынцева, Г. Кузнецова // Конкуренция и рынок. – 2002. – № 2 (13).

6. Будущее туристической индустрии за цифровым телевидением // Вестник РАСТ. – 2002. – март.
7. Винокурова И. 15 фактов из жизни Цезаря Ритца, короля гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] / И. Винокурова. – Режим доступа: www.pro-robotu.com.ua.
8. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с. (Серия «Учебники, учебные пособия»).
9. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес / Ю.Ф. Волков. – [2-е изд.]. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 637 с. – (Высшее образование).
10. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
11. Волков Ю. Ф. Гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 637 с. – (Высшее образование).
12. Грант М. Греческий мир в доклассическую эпоху / М. Грант. – М.: 1998.
1. Гуревич А. Я. История Средних веков / А. Я. Гуревич, Д.Э. Харитонович. – [2-е изд.]. – М.: МБА, 2008. — 320 с.
13. Гурлянд И.Я. Ямская гоньба в Московском государстве до конца XVII в. / И. Я. Гурлянд. – Ярославль, 1900.
14. Экономика и организация туризма. Международный туризм / [Е.Л. Драчёва, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др.]; под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчёвой. – 2 – изд., стер. – М.: КНОРУС, 2005. – 576 с.
15. Егер О. Всемирная история / О. Егер. – СПб.: Специальная литература, 1997. - 1999.
16. Иванов П. Синий зипун, красный кушак. Ямская гоньба от монголов до железных дорог / П. Иванова // Родина. — 2001. — № 12.
17. История автомобилестроения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vtohistory.cn/>.
18. История парусных судов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.parus.hobby.ru>.

- 19.История развития гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] // Деловой туризм Казахстана. – Режим доступа: <http://www.kazatur.narod.ru>.
- 20.Конрад Хилтон: Империя под ударом [Электронный ресурс]: (по материалам <http://www.peoples.ru>). – Режим доступа: <http://www.uprav.ru/success/detail/1334524023>.
- 21.Конрад Хилтон: Философия отеля [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://next-stop.ru/1069-konrad-khilton-filosofija-otelja.html>.
- 22.Кудряшов К. Ямская гоньба // АиФ Москва. — 2006. — № 23 (673). — 7 июня.
- 23.Курорты: энциклопедический словарь / гл. ред. Е.И. Чазов. – М.: Сов. энциклопедия, 1983. – 592 с.
- 24.Кусков А.С. Курортология и оздоровительный туризм / А.С. Кусков, О.В. Лысикова. – Ростов н/Д: «Феникс», 2004. - 320 с.
- 25.Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебн. пособ. / О. Т. Лойко – Томск, 2002. – 160 с.
- 26.Манькин А.С. Новая и Новейшая история стран Западной Европы и Америки / А. С. Манькин. — М.: Эксмо, 2004.
- 27.Отель Ritz [Электронный ресурс]. – Режим доступа: botinok.co.il/node/55185.
- 28.Официальный сайт корпорации Sheraton [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.starwoodhotels.com/sheraton/index.html>.
- 29.Ресторанное дело, 15 декабря 1911г., №12.
- 30.Родигин Л.А. Информационные технологии в гостиничном и туристском бизнесе / Л. А. Родиген. – М.: РМАТ, 1999. – 138 с.
- 31.Сергеенко М. Е. Простые люди древней Италии — Изд-во «Наука». Москва — Ленинград, 1964.
- 32.Сергеенко М. Е. Простые люди древней Италии / М. Е. Сергеенко. – М.-Л.: Наука, 1964.
- 33.Сергеенко М. Е. «Жизнь Древнего Рима» / М. Е. Сергеенко. – М.-Л., 1960.

- 34.Синебрюхов Л. История успеха Hilton. Как успешный предприниматель сформировал отраслевые стандарты обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marketing-ua.com>.
- 35.Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник [для студ. вузов] / Р. Джон Уокер; пер. с англ. – М.: Юнити-Дана, 2006. – 880 с.
- 36.Филателистический словарь / [сост.: О. Я. Басин]. — М.: Связь, 1968.
- 37.Форд Г. Моя жизнь, мои достижения / Г. Форд; [пер с англ. Е.А. Бакушева]. – Мн.: «Попурри», 2007. – 352 с.
- 38.Шульц М. Ritz в Москве [Электронный ресурс]: Глянцевый журнал - приложение к деловой газете «Взгляд». – 2008. – Режим доступа: <http://journal.vz.ru>.
- 39.Энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона. — М.: Терра, 2001 г.
- 40.Hilton C. N. Be my guest. English for the hotel industry. – Cambridge.: Cambridge University Press, ELT, 2002.
- 41.Hoffmann Th.R. «Die Kunst der römischen Antike». – Stuttgart, 2005.
- 42.Marriott International [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ru.wikipedia.org/wiki/Marriott_International.

РОЗДІЛ 2

ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ. КЛАСИФІКАЦІЯ

Готельні підприємства класифікують за використанням різноманітних критеріїв, з яких найбільш важливими є: рівень комфорту, функційне призначення, місце розташування, тривалість роботи та тривалість перебування клієнтів, забезпечення харчуванням, місткість номерного фонду. Класифікація підприємств гостинності відіграє важливу роль в роботі таких підприємств - впливає на якість надання послуг.

2.1. Класифікація засобів розміщення

Призначення всіх готельних будівель – це короткочасне проживання людей (туристів) і відповідне обслуговування їх побутових і культурних потреб. Тому такі споруди завжди облаштовувалися всіма видами просторового, комунального впорядкування (водопровід, каналізація, опалювання і т.п.), тобто всім тим, що називають матеріально-технічною базою (МТБ) готелів. Використання МТБ готелів забезпечує надання комплексу різноманітних послуг. Надання цих послуг регламентується відповідними СНіП і ДСТУ. Об'єднана назва місць, де надають готельну послугу (дія виконавця з тимчасового розміщення, для відпочинку споживача шляхом надання місця на відпочинок і надання супутніх і характерних послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням в готелі.) називають засобом розміщення.

Згідно з класифікацією Всесвітньої туристської організації, засоби розміщення поділяють на: колективні та індивідуальні. Колективні засоби розміщення поділяють, в свою чергу, на підприємства готельного типу і спеціалізовані. До колективних відносять: готелі, мотелі, клуби з проживанням, пансіонати, мебльовані кімнати, гуртожитки. До спеціалізованих відносять: санаторії, профілакторії, будинки відпочинку,

туристські притулки, стоянки та ін., туристські, спортивні бази, бази відпочинку, будинки мисливця (рибалки), конгрес-центри, кемпінги, ботелі, флотелі, ротелі. До індивідуальних засобів розміщення відносять: квартири, кімнати в квартирах, будинки, котеджі, які здають в найм.

Засіб розміщення – об'єкт, в якому регулярно або періодично надають послуги розміщення для відпочинку.

Типи засобів розміщення - це сукупність характерних ознак, властивих засобу розміщення.

При будівництві всіх готелів враховують їх майбутню спеціалізацію, як то: туристські, курортні готелі, готелі для спортсменів і так далі. Для цього найчастіше рекомендують використовувати класифікацію з метою подорожі.

Всесвітня туристська організація залежно від головної мети, поїздки підрозділяють на групи, згідно з якими можна виділити і основні типи засобів розміщення:

- ділові і професійні цілі;
- відвідини знайомих і родичів;
- релігія, паломництво;
- рекреація;
- соціальні цілі;
- інші цілі.

У національній і міжнародній системах прийнята стандартна класифікація засобів розміщення, відповідно до якої їх ділять на колективні і індивідуальні, які, у свою чергу, ділять на декілька груп і підгруп (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Колективні і індивідуальні засоби розміщення

Індивідуальні засоби розміщення	Колективні засоби розміщення		
	Орендовані засоби розміщення	Інші типи індивідуальних засобів розміщення	Інші колективні засоби розміщення
Індивідуальні засоби розміщення	Кімнати, що орендовані в сімейних будинках	Житло, орендоване у приватних осіб через агентства	Готелі і аналогічні ЗР
	Не основне особисте житло	Житло, які надають безкоштовно родичам і знайомим	Інші колективні засоби розміщення
	Житло, які надають безкоштовно родичам і знайомим	Інші індивідуальні ЗР туристів	Готелі
	Інші індивідуальні ЗР туристів		Аналогічні готелю засоби розміщення
			Приміщення, які призначені для відпочинку
Індивідуальні засоби розміщення	Житло, орендоване у приватних осіб через агентства	Не основне особисте житло	Майданчики для кемпінгу
	Кімнати, що орендовані в сімейних будинках	Житло, які надають безкоштовно родичам і знайомим	Стоянки морського і річкового транспорту
	Котеджі, що належать родичам туриста	Житло, орендоване у приватних осіб через агентства	Інші колективні засоби розміщення
	Котеджі, що належать родичам туриста	Інші індивідуальні ЗР туристів	Оздоровчі засоби розміщення
	Можуть бути намети і судна на неофіційних стоянках		Табори праці і відпочинку
Індивідуальні засоби розміщення	Котеджі, що належать родичам туриста	Житло, орендоване у приватних осіб через агентства	Цивільні транспортні засоби
	Можуть бути намети і судна на неофіційних стоянках	Інші індивідуальні ЗР туристів	Конгрес-центри
			Сільськогосподарські, екологічні, археологічні табори праці, табори відпочинку, табори розвідників (скаутизм), гіські притулки
			Поїзди, судна (у тому числі і круїзні), яхти
			Місця проведення конгресів, конференцій і тому подібне із засобами розміщення для їх учасників
Індивідуальні засоби розміщення	Котеджі, що належать родичам туриста	Житло, орендоване у приватних осіб через агентства	Спеціально обладнаний майданчик для наметів, автофургонів і тому подібне
	Можуть бути намети і судна на неофіційних стоянках	Інші індивідуальні ЗР туристів	Річкові і морські гавані для суден і порти для транзитних суден
			Молодіжні гуртожитки, туристичні гуртожитки, будинки відпочинку для людей похилого віку і/або працівників підприємств, готелі для працівників, студентські і шкільні гуртожитки
			Санаторії, будинки реабілітації, оздоровчі ферми
			Пансіонати, будинки відпочинку, туристичні бази
Індивідуальні засоби розміщення	Котеджі, що належать родичам туриста	Житло, орендоване у приватних осіб через агентства	Комплекси будиночків, організованих як житло, або бунгало
	Можуть бути намети і судна на неофіційних стоянках	Інші індивідуальні ЗР туристів	Готелі, готелі квартирного типу, дорожні готелі, мотелі, клуби з проживанням, готелі в пристосованих транспортних засобах
			Пансіонати, будинки відпочинку, туристичні бази
			Комплекси будиночків, організованих як житло, або бунгало
			Спеціально обладнаний майданчик для наметів, автофургонів і тому подібне

2.2. Класифікація готелів

Класифікація готелів за місцем розташування. Основним чинником даної класифікації є місце розташування готельного підприємства, відповідно до якого виділяють:

1. Готелі, розташовані в місті (у центрі або на околиці). У центрі, зазвичай, розташовані готелі ділового призначення, готелі - люкс, готелі середнього класу. Наприклад, на будівництво готелів і готельних комплексів на території міста і на його околицях зазвичай впливає проведення Олімпійських ігор і чемпіонатів світу і Європи – це і Москва в 1980 році, XXII Олімпіаді, чемпіонат Європи з футболу якій пройде в Україні в 2012 році, і зимова олімпіада 2014 року, яка пройде в місті Сочі. Впливають на будівництво готелів також зміни у сфері легкої і важкої промисловості. Так, в бувшому СРСР, при будівництві майже кожного заводу чи фабрики, будувалися готелі для тих, хто приїжджав на ці підприємства з питань роботи.

2. Готелі, розташовані на околицях міста або в аеропортах.

3. Готелі, розташовані в сільській (гірській) місцевості. Це невеликі готелі, що розташовані на туристському маршруті або іншому зручному місці. Часто мають у своєму розпорядженні все необхідне для літнього і зимового відпочинку (альпіністський, лижний інвентар та спорядження), доступ до підйомників.

4. Придорожні, що розташовані уздовж доріг, мають, як правило, один або два поверхи з автостоянками – мотелі.

5. Готелі, розташовані на морському узбережжі. Найбільш важливим критерієм є ступінь віддаленості цих готелів від моря (50, 100, 150, 200 м і так далі). Ці готелі розрізняють також з наступним критерієм:

- перша берегова лінія — це готелі, розташовані безпосередньо на березі моря;
- друга берегова лінія — це готелі, між територією яких і пляжем знаходиться дорога або бульвар.

6. Плавучі готелі. Плавучі засоби розміщення (дебаркадери), призначені для відпочинку туристів біля водних об'єктів – річок, озер та ін. За бажання місцезоположення такого готелю можна змінити – пересувати уздовж берега. Наприклад, Об'єднані Арабські Емірати (ОАЕ), не задовольнившись можливістю побудувати готелі на узбережжі, створили групу штучних островів і на одному з них побудували всесвітньо відомий готель «Бурдж аль Араб» - «Арабська башта».

7. Готелі, що знаходяться під водою. Підводні готелі раз у раз з'являються в різних частинах світу і неодмінно стають «магнітом» для туристів і любителів екзотики і пригод. Так, готель Jules Undersea Lodge, розташований на глибині 7 метрів в маленькій мангровій лагуні у Флориді (США) і побудований ще в 70-х роках ХХ ст., був спочатку дослідницькою лабораторією. Зараз через його круглі вікна метрового діаметру можна спостерігати морських янголів, кораловий риф, барракуд і інших мешканців тропічних вод в їх природному середовищі. При цьому умови перебування в готелі такі ж комфортні, як і на суші, - в номерах є кондиціонер, камбуз, гарячий душ, бібліотека, DVD-проигрыватели. І насолодитися всім цим одночасно можна за \$ 375 за ніч (причому сніданок і обід теж включені до вартості). Для доступу в готель не обов'язково бути професійним нирцем, проте пориняти все ж таки доведеться.

8. Воздушні готелі або флайтелі – готелі зроблені на базі дережаблів, даний тип готелів мало поширений. Такі готелі мають від одного до 4-х поверхів, а також ресторан, конференц-зал та ін.

Класифікація готелів за місткістю (за кількістю номерів або місць в номерах). Місткість готелів визначають кількістю номерів або числом спальних місць, тому дуже часто використовують обидва ці показники. Критерій місткості готелів використовують для того, щоб проводити порівняння за ступенем ефективності функціонування однакових готельних підприємств. Так само можна за розмірами готелю судити щодо якості послуг, що надають в ньому (табл. 2.2). Слід зазначити, що в світі відсутня

єдина система оцінки місткості готелів.

Таблиця 2.2 - Порівняльна класифікація готелів за місткістю

Країна	Розмір готелів		
	малі	середні	великі
Швейцарія і Австрія	менше 100 місць	100-200 місць	більше 200 місць
Росія	до 150 місць (не більше 100 номерів)	150-400 місць (до 300 номерів)	більше 400 місць (понад 300 номерів)
США	до 100 номерів	до 500 номерів	більше 500 номерів
Україна	до 100 місць	101 - 500 місць	більше 500 місць
Чехія	до 120 місць	до 500 місць	понад 500 місць

Переважає частина готелів в світі є готелями малої і середньої місткості. Проте, останнім часом акцентується тенденція у бік збільшення кількості місць в готелях. Але, як відзначають фахівці різних країн, існує розумна межа збільшення кількості місць – 2000 місць. При перевищенні цієї межі стає важко управляти готелем. Якщо виникає потреба в кількості місць більше 2000, то доцільно будувати готельні комплекси.

Класифікація готелів за поверховістю. В світі зустрічаються готелі від одного поверху до 30 - 40 і більше. Будівництво готелю великої поверховості залежить: від ряду нормативних і економічних вимог, містобудівних умов, будівельних матеріалів і конструкцій, методів зведення будівель, що існують в тій або іншій країні. Хоча фахівців і будівельників можна запросити, а передові технології в будівництві завжди можна купити, як це роблять в ОАЕ.

Умовно будівлі готелів можна розділити на такі групи:

- малоповерхові (1 – 2 поверхи);
- середньої поверховості (3 - 5 поверхів);
- підвищеної поверховості (6 - 9 поверхів);
- багатоповерхові (1-ої категорії – 10 - 16 поверхів; 2-ї категорії – 17 - 25 поверхів; 3-ї категорії – 26 - 40 поверхів);
- висотні будівлі (більше 40 поверхів).

Класифікація готелів за рівнем цін (мають на увазі ціни, що встановлені на основні платні послуги і вартість номера за добу):

- бюджетні;
- економічні;
- середні;
- першокласні;
- люкс;
- апартаментні.

Класифікація готелів за тривалістю функціонування протягом року:

- що працюють цілорічно;
- працюють два сезони;
- що працюють один сезон.

Класифікація готелів за тривалістю перебування гостей в готелі:

- для тривалого перебування;
- для короткочасного перебування;
- для постійного проживання.

Класифікація готелів за способом надання харчування для тих, хто проживає:

- без надання харчування;
- напівпансіон – з частковим наданням харчування;
- повний пансіон – трьох - чотирьох разове харчування.

При бронюванні номера в готелі у ваучері можна відмітити вказівку пакету послуг, в який входить певний тип харчування.

У більшості країн, сніданок вже включений до вартості проживання в готелі. У таких країнах як США, Мексика, Сінгапур і Австралія сніданок, зазвичай, замовляють за бажанням, і сплачують на місці. Сам сніданок, також може бути чотирьох основних видів (Додаток 1).

Класифікація готелів за функціональним призначенням:

1. Цільові готелі:

- готелі ділового призначення – для осіб, що займаються діловою і професійною діяльністю (комерція, конференції, симпозіуми, бізнес, обмін досвідом, навчання, конгреси). До даного типу можна віднести: відомчі готелі; бізнес - або конгрес - центри, - готелі; професійні клуб - готелі;
- рекреаційні готелі – готелі для туристів, що мають на меті, відпочинок і/або лікування. Сюди можна віднести готелі наступного типу: туристсько-спортивні, пансіони, будинки відпочинку, туристсько-екскурсійні, казино-готелі, спеціалізовані (з обслуговуванням домашніх тварин, автомобілів) і інші туркомплекси;

2. Транзитні готелі – призначені для туристів, що здійснюють короткочасну зупинку. До таких готелів відносять: готелі в портах, аеропортах, привокзальні, на автомобільних дорогах (мотелі).

3. Готелі для постійного проживання. У світі цей тип готелів досить широко представлений у вигляді готелів різної категорії, але на Україні він поки що мало відомий.

Наступний вид класифікації - **класифікація готелів та засобів розміщення за формою власності**. Можливо виділити наступні форми власності:

- приватні;
- відомчі;
- муніципальні;
- змішаної власності (у т.ч. за участю іноземного капіталу);
- громадських організацій.

Окремо необхідно відзначити:

- кондомініум (лат. con — разом і dominium — володіння) — сумісне володіння, володіння єдиним об'єктом, найчастіше будинком, але також і іншим нерухомим майном. Поняття «кондомініум» отримало велике розповсюдження у ряді держав, зокрема в США; готельний комплекс,

приміщення й номерний фонд, в якому проданий індивідуальним власникам, що проживають або здають в оренду ці приміщення;

- таймшер аба таймшерінг – Таймшер (англ. timeshare, «розділення часу») — право використання одним з власників багатовласницької власності самої власність у відведених йому або їй ділянки часу. Найчастіше застосовується в нерухомому бізнесі, частково як міжнародна система обміну відпочинком серед співвласників, наприклад, курортних готелів клубного типу. Час використання вимірюється в тижнях, які згруповані в 3 кольори: червоний (найдорожчий), білий, блакитний.

Класифікація готелів за рівнем комфорту. Під час класифікації готелів фіксують певний рівень комфорту, який створюють за рахунок технічного оснащення.

Рівень комфорту і ціна за його надання для більшості туристів є найважливішим критерієм вибору готелю. Важливий цей критерій і для тих, хто відповідає за управління якістю готельних послуг. Рівень комфорту розподіляє готелі за так званими категоріями, які позначають «зірками» або іншими видами позначення. Але єдиного стандарту в світі немає, не дивлячись на всі зусилля Комітету готельної і ресторанної індустрії Європейського Союзу, Всесвітньої Туристської Організації, Міжнародної Асоціації Готелів. Це пов'язано з тим, що дуже значний вплив культурний - історичних і національних традицій, а так само відмінності в критеріях оцінки якості матеріально-технічної бази і обслуговування, що приводить до погіршення роботи внаслідок постійного пошуку додаткової інформації щодо національні системи класифікації і їх порівняння.

При розгляді **класифікації готельних підприємств за рівнем комфорту** слід виділяти варіанти розробки документів, що склалися в міжнародній практиці, безпосередньо встановлюючи класифікацію і порядок її подальшого проведення (здійснення сертифікації на відповідність вимогам певного класифікаційного угруповання), а так само враховувати вимоги органів, які займаються проведенням класифікації.

За першим варіантом - розробкою, проведенням і контролем займаються державні органи, тобто існує офіційна державна класифікація за рівнем комфорту готельних підприємств і інших засобів розміщення, а також підприємств харчування. Такий варіант класифікації діє у Франції, Україні, Білорусії і Росії.

За другим варіантом - розробкою, проведенням і контролем займаються професійні об'єднання та союзи. Наприклад, в Німеччині ці процеси здійснює Об'єднання готельних і ресторанних господарств (DEHOGA), в Швейцарії — Швейцарський союз власників готелів. У світовій практиці є випадки, коли в межах однієї країни існує декілька систем класифікації. Наприклад, у Великобританії разом з системою "корон" використовують класифікацію, запропоновану Асоціацією британських турагентств, — «British Travel Authority» (BTA).

Рівень комфорту – це комплексне поняття співвідношення якісно – кількісних елементів матеріально-технічної бази, яке містить у собі наступні критерії:

- стан будівлі, облаштування прилеглої території, якість і кількість під'їзних шляхів;
- стан номерного фонду, площа номерів, наявність і кількісне співвідношення номерів однокімнатних і багатокімнатних (апартаменти, люкс), наявність в номерах комунальних та інших зручностей;
- якісний стан предметів санітарно – гігієнічного призначення, інвентарю, меблів;
- наявність підприємств харчування – кафе, бари, ресторани, їх якість і кількість, час функціонування;
- інформаційне, технічне і мультимедійне оснащення (наявність телефонного, супутникового і Інтернет - зв'язку, телевізори, телефакси, комп'ютери, холодильники, міні-бари, - сейфи);
- створення можливості надання значної кількості безкоштовних і платних послуг.

Нарівні з оцінкою матеріально-технічної бази готелю проводять оцінку персоналу, адже його робота так само впливає на рівень комфорту. Оцінку персоналу проводять за наступним критерієм:

- освіта;
- кваліфікація;
- вік;
- зовнішній вигляд;
- знання іноземних мов.

В даний час за кордоном виділяють два напрями в оцінці рівня комфорту: «статистичне » і «динамічне».

«Статистичний» напрям - це твердо встановлене співвідношення номерів з ванною і санвузлом до наявності таких приміщень як сауна, басейн (критий, відкритий); визначення співвідношення між персоналом готелю і місткістю готелю. Така система діє в Австрії.

«Динамічний» напрям – пріоритет віддається службі сервісу, оскільки, на думку прихильників цього напрямку не можна оцінити одним жорстким співвідношенням якісний стандарт готелю, засобів розміщення без належного рівня сервісу. До прихильників цього методу класифікації відносить Швейцарію.

Сьогодні в світі існують різні системи класифікації рівня комфорту. Проте не у всіх країнах використовують офіційно стандартизовані урядом системи. До таких можна віднести США, де немає прийнятої державними органами влади системи класифікації. Але таку сертифікацію проводить Автомобільна асоціація Америки (American Automobile Association, AAA), яка і присуджує так звані «діаманти».

З існуючих систем класифікації рівня комфорту розглянемо основні системи, які представлені нижче:

Європейська (загальноєвропейська) та французька - Система «Зірок». Основою цієї системи є Національна французька система класифікації, за якої готелі ділять на категорії від однієї до п'яти «зірок»

плюс категорія без «зірки». У загальних рисах ця система поширена у Франції, Єгипті, Україні, Росії, Угорщині, Австралії, Китаї, Бразилії.

Теперешня система класифікації готелів во Франції була розроблена на початку 60-х років ХХст. Класифікація готелів Франції знаходиться під пильною увагою Міністерства по туризму країни. Слід відзначити, що Міністерство туризму Франції неодноразово заявляло про бажання переглянути існуючу шкалу критеріїв і уніфікувати систему оцінки готелів, привівши її до загальносвітового рівня. У Франції вже розроблений трирічний план, який передбачає нову класифікацію готелів аж до 5* і чіткіших стандартів для кожної категорії готелів Франції.

Класифікація готелів Франції передбачає «зоряну» шкалу оцінки готелів, хоча і з власними варіаціями - у Франції вкрай рідко зустрічаються готелі категорії «5 зірок», що пов'язане з дуже високими податками, якими обкладаються готелі класу 5 зірок. Такі готелі прирівнюють за набір послуг 4L (де: L - це *luxe*). Правління цих готелів навмисно відмовляється від підтвердження або підвищення категорії готелю до 5-ти зірок, а якість чотири-зіркових готелів нічим не поступається п'ятизірковим:

- **Європейська 1*** (во Франції **НТ**) — готелі даного класу розташовані в тихих непримітних місцях. Вони невеликі, в них до 10 номерів. Харчування не передбачають, але іноді за окрему платню можна отримати скромний сніданок. Із зручностей в номері — шафа або вішалка, стільці, умивальник, дзеркало, рушники. Прибирання — щоденне. Зміна білизни — кожні 7 - 8 днів, рушників — кожні 3 - 4 дні; не менше двох ванн на поверх і один туалет не більше ніж на п'ять кімнат.
- **Європейські 2*** — все те ж саме, що і в готелях 1*, тільки зміну білизни проводять кожні 6 днів. Туалет і ванна кімната, зазвичай, знаходяться в номері. У готелі також повинен знаходитися ресторан або кафе і пропонувати варіанти харчування. Також готелі категорії 2* мають і модифікований варіант **2* SUP** (від фр. *suprême* - вищий), який передбачає телефон в номері, телевізор і розширене меню для сніданку.

- **Європейські 3*** — у готелях даної категорії в кожному номері обов'язкова наявність туалету, ванної кімнати, туалетного столика, підставки для багажу, радіо. Номери мають: телевізор, кондиціонер. Зміна постільної білизни — 2 рази на тиждень. Рушники міняють щодня. На території готелю може розташовуватися — автостоянка, що охороняється, басейн, ресторан, перукарня, бізнес-центр, обмін валют. Персонал готелю забезпечують форменим одягом, що має розділення по службах. Готелі класу **3* SUP** пропонують міні-бари (окремий рахунок) і сервіровку сніданку в номері.
- **Європейські 4*** — все те ж саме, що в готелях 3* з доповненнями: у номерах — міні-бар, індивідуальний кондиціонер, телефон, сейф, фен, шампунь, гель для душу. Щоденна зміна постільної білизни і рушників, послуги з прання, гладіння, чищення одягу. У номер подають меню сніданку. На території готелю знаходяться: салон краси, спортивно-оздоровчий центр, тимчасовий прокат автомобілів, салон телебачення, музичний салон, ігровий і конференц-зали, ресторан, сауна, плавальний басейн.
- **Європейські 5*** (во Франції - 4L)— все те ж саме, що в готелях 4*, але на більш якіснішому рівні. У ряді випадків в готелях даної категорії є наступні доповнення: другий санвузол в номері і телефонний апарат у ванній кімнаті. Номери - не менше 16 м².

У готелях 4* - 5* передбачена наявність сюїтів (апартаментів), декількох ліфтів, всіляких додаткових послуг (типу пральні, хімчистки, подачі сніданку і пізньої вечері в номер, обміну валюти, виклику таксі, продажу газет, сувенірів і т.д.).

Для отримання певної категорії французьке готельне підприємство повинне відповідати таким мінімальним вимогам як:

- A - кількість кімнат;
- У - загальні приміщення;
- C - устаткування готелю;
- D - комфортність житла;
- E - обслуговування;
- F - доступність інвалідам і особам з обмеженою рухливістю.

Тому у Франції класифікація готелів за рівнем комфорту у порівнянні з Європейською класифікацією виглядає таким чином (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Порівняння загальноєвропейської та французької систем класифікації готелів

Зірки (загальноєвропейська)	Зірки (Франція)
5 *	4 * Luxe
4 *	4 *
дорожчий і більш комфортний підвид 3 *	3 * SUP
3 *	3 *
дорожчий і більш комфортний підвид 2 *	2 * SUP
2 *	2 *
1 *	НТ

Також у Франції існують готелі класу «Palace», які розраховані на прийом вищого суспільства, починаючи від королівських сімей і закінчуючи російськими олігархами. Готелі класу «Palace» – це насправді палаци, в яких до обов'язкових атрибутів належать Президентські апартаменти на декілька сотень квадратних метрів, антикваріат в коридорах і унікальний дизайн всього готелю.

Великобританія. Починаючи з січня 2008 року, у всіх путівниках по країні інформація про готелі надається на основі нових стандартів, які базуються на п'ятизірковій системі і вперше в історії класифікують всі готелі за єдиним зразком, а всі регіональні туристичні підрозділи Великобританії почали слідувати «Національним стандартам гарантії якості».

Готелі оцінюються (як і в багатьох країнах світу) від однієї зірки до п'яти зірок (табл. 2.4).

Але навіть в готелі 1* є всі умови для нормального житла без особливої розкоші.

Крім того, для приватних категорій житла вводять свої позначення,

наприклад, «сімейний» готель (маленький готель для однієї сім'ї) - «алмази», апартаменти - «ключі».

В Великобританії сертифікацію проводять недержавні організації. Наприклад, сертифікацією готелів у Великобританії займається Automobile Association Development Limited (A.A.), що є організацією, яка надає достовірну інформацію щодо готелів на сторінках свого загальнодоступного сайту. Для готелів Великобританії існує цілих три типи зірок: чорні, червоні і золоті.

Кожне підприємство інспектується щорічно. Класифікація проводиться по спеціальних критеріях. Цією роботою займаються спеціально підготовлені інспектори, які регулярно і дуже детально обстежують будівлі готелів. Для гарантованої роботи по забезпеченню виконання загальнонаціональних стандартів вони зобов'язані регулярно проходити навчання на курсах.

Готелі перевіряються анонімно. Поселившись на одну добу як звичайний клієнт і отримавши вранці рахунок, інспектор представляється керівництву і після цього проводить детальну перевірку всього підприємства. Після отримання схвальної оцінки і привласнення заслужену на кількість «зірок» готель інспектується таким же чином щорічно.

При зміні власника готелю автоматично втрачають свою класифікаційну оцінку і мають пройти атестацію під управлінням нового власника. Оплата за роботу по атестації готелю залежить від її розмірів, оснащеності устаткуванням, крім того оплачується реєстрація привласненої категорії.

Спочатку, як правило, готелям привласнюються «зірки» від 1 до 5 чорного кольору. Вони характеризують відповідність підприємств єдиним прийнятим в країні стандартам.

Окрім чорних зірок, готелям привласнюються додаткові оцінки у відсотках від умовного еталону, відповідно до якого якість коливається від 50%, - мінімум (нижче за яке готель переводять в нижчу категорію) до 85% - максимум, вище за яке готелю привласнюють додаткову відзнаку «червоні

зірки». Цю процентну оцінку виставляє інспектор, ґрунтуючись на своїх особистих враженнях від обслуговування. В цілому процентна оцінка виглядає таким чином:

- 50 — 59% — готель задовольняє всім мінімальним вимогам стандартів, які забезпечують скромний, але допустимий рівень розміщення, зручностей і послуг;
- 60 — 69% — готель, який виконує мінімальні вимоги і при цьому забезпечує вищі стандарти по деяких видах обслуговування;
- 70 — 85% — в цілому дуже хороши готель, який можна рекомендувати як такий, який забезпечує високий рівень розміщення, харчування і обслуговування. Добре виконання стандартів всіма службами.

На додаток до звичайних чорних зірок (від одно - нижча категорія до п'яти - найвища) AA нагороджує червоними зірками готелі, які були високо оцінені інспекторами (наприклад, Cliveden Country House Hotel в Taplow і оцінюється як готель категорії 5 червоних зірок). Такий розподіл ґрунтується на тому, що кількість «зірок» готелю не має прямого зв'язку з якістю обслуговування, а вказує тільки на стан матеріально-технічної бази і перелік послуг.

Золоті зірки AA - це знак особливого класу, який видається за наслідками інспекції представників Royal Automobile Club (Королівський автомобільний клуб), що є іншою не менш авторитетною організацією, ніж AA організацією.

Ця ж організація проводить класифікацію придорожніх готелів, мотелів і фермерських будиночків до 5Q (англ. quality - якість) і ресторанів, від 1 до 5 «розеток».

AA оцінює заклади, які пропонують розміщення з набором загальних стандартів якості. Ці стандарти є узгодженими AA, властями Великобританії і національними об'єднаннями туристів. Розміщення оцінюють за трьома основними категоріями: готель, гостьове розміщення і бюджетний готель (Hotel, Guest Accommodation, Budget Hotel). Якщо

готельне підприємство було оцінене і визнане яким-небудь уповноваженим державним органом з туризму, то це готельне підприємство може приєднатися до АА у якості асоційованого члена. Це означає, що АА визнає рейтинг, наданий уповноваженою туристською організацією готелю.

Одній з найбільш вірних також вважається класифікація, запропонована Асоціацією британських турагентств - Association of British Travel Agents - АВТА (табл. 2.4):

- бюджетні готелі (1 зірка) розташовані в центральній частині міста і мають мінімум зручностей;
- готелі туристського класу (2 зірки) мають у своєму розпорядженні бар і ресторан;
- готелі середнього класу (3 зірки) мають досить високий рівень обслуговування;
- готелі першого класу (4 зірки) пропонують дуже високу якість проживання і відмінний рівень обслуговування;
- готелі вищої категорії (5 зірок) мають рівень обслуговування і проживання екстра - класу.

У готелях Великобританії, а точніше в готелях Англії, збереглася і стара система оцінки, де готелям привласнюються не зірки, а корони. Якість готелів, яким привласнені корони, підтверджує Англійська Туристична Рада (English Tourist Board). Тут готелі ранжируються по 6 критеріям. Самий нижчий – це статус «listed» (анг. занесені до реєстру), який передбачає мінімум зручностей, проте при цьому служить свого роду гарантією того, що в готелі підтримуються стандарти чистоти. Після «listed» готелі Великобританії ранжируються за звичним вже принципом, від однієї до п'яти корон. Для переходу на «Зоряну» систему необхідно від загального числа корон відняти одну, тобто наявність трьох «корон» говорить про рівень двох «зірок» (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 - Порівняння умовних систем «Корон», «Зірок» і «Класів»

Корони (English Tourist Board)	Зірки (загальноєвропейська)	Класи (Association of British Travel Agents)
-	5 *	Готелі вищої категорії
5	4 *	Готелі Першого класу
4	3 *	Готелі середньо-го класу
3	2 *	Готелі туристсько-го класу
2	1*	Бюджетні готелі
1	-	-
listed	-	-

Відмітними особливостями рейтингу «корон» є «ensuite» номери, готельні номери, де є прямий доступ із спальні у ванну кімнату. Такі номери зобов'язані бути присутнім як мінімум в третині номерів готелів Великобританії класу «3 корони» і у всіх номерах готелів класу «5 корон». Рейтинг «корон» використовується як для великих готелів Лондона, Манчестера, Ліверпуля і інших британських міст, так і для невеликих готелів за типом «Bed and Breakfast».

В Іспанії введена градація категорій готелів, що позначаються зірками. Ця градація введена для кожної групи засобів розміщення: для готелів від 1* до 5*; для бунгало і апартаментів – від 1* до 4*; для заїжджих дворів і пансіонатів – від 1* до 3*. Існують готельні підприємства прийому туристів парадор (іспан. *parador* – придорожній готель, мотель), алькасар (іспан. *alcázar* – фортеця, королівський палац або замок), які обладнані як готелі класу «люкс» та знаходяться в підпорядкуванні Державного міністерства з туризму.

Грецька система або система «Букв». З 2006 року Греція офіційно перейшла на стандартну класифікацію готелів з наданням «зірок» від однієї до п'яти, а до цього грецькі власники готелів дотримувалися наступного розподілу готелів: de luxe, A, B, C, D, E (табл. 2.5).

Сьогодні класифікацією займається Грецька національна туристська організація (Greek National Tourism Organisation – GNTO) при Міністерстві туризму.

Таблиця 2.5 - Порівняння умовних систем «Букв» і «Зірок»

Букви (Греція)	Зірки (загальноєвропейська)
de luxe	5 - 4 *
A	4 *
B	2 - 3 *
C	1 - 2 *
D	1 *
E	

Сьогодні в Греції налічується в цілому близько 9000 готелів, чий номерний фонд перевищує 350 000 одиниць. З цих готелів в Греції прийнято виділяти наступні основні типи нерухомості, які підлягають обов'язковій сертифікації з присудженням певного класу, - це готелі, апартаменти, гостьові будинки, вілли, резиденції, кемпінги, хостели. Але Грецька національна туристська організація поки не змогла домовитися з господарями багатьох готелів про зміну класифікації. Це пов'язано з тим, що встановлені державою мінімальні ціни на номери готелів категорій від 1* до 5* дуже високі. Таким чином, уряд стежить за тим, щоб «грецький відпочинок не був недооцінений». Власники готелів вимагають зниження цих цін ради більшої конкурентоспроможності готелів Еллади. Крім того, особливості податкового законодавства провокують заниження «зоряності» готельних підприємств, що заважає адекватному перекладу грецьких категорій в міжнародних.

Американська система «Зірок» і «Діамантів». Класифікацію американських готелів, як і грецьких, можна лише умовно прирівнювати до загальноєвропейської системи «зірок». Оцінку проводять не державні організації, а об'єднання: American Automobile Association (Автомобільна асоціація Америки, AAA) за системою «П'ять діамантів» і Mobile Travel Guide

(MTG) – путівник, що організує поїздки, – за системою «П'ять зірок». Оцінювання готелів ці Асоціації проводять на території Канади, США, Мексики і в районі Карібського моря. При оцінюванні готелів, яке класифікує AAA щорічно, використовують систему критеріїв описового типу, яка в цілому відповідає системі, що прийнята в Європі.

У США готелі розділені так само за класами: туристичний, бізнес, перший, де люкс та ін.:

1. **Superior Deluxe.** Дорогий готель, часто оформлений у вигляді палацу (palace), який пропонує найвищий стандарт обслуговування, розміщення і зручностей. Елегантні і вишукані колективні приміщення. Престижне місце розташування. Готелі такої категорії відносять до кращих готелів у світі.

2. **Deluxe** - готелі такого класу дуже схожі на готелі класу Superior Deluxe, але з тією різницею, що вони не такі великі і у них більш помірковані ціни. Готелі такого класу можна спокійно рекомендувати навіть дуже вибагливим до сервісу клієнтам.

3. **Moderate Deluxe.** Готелі цього класу дуже схожі на попередній клас, але з певними недоліками: у ряді випадків там не такий якісний зовнішній вигляд як в Deluxe, іноді готель отримує такий клас із-за не дуже сприятливої репутації в минулому. Наприклад, спочатку готель був відкритий як готель низької або середньої категорії, а потім сервіс покращували, ремонтували, відбудовували і переводили вже у вищу категорію - такому готелю не буде надано дуже високу категорію, оскільки для вищої категорії необхідно відразу будувати новий готель, що відповідає всім стандартам передбачуваного класу.

4. **Superior First Class:** готель вище середнього. Може бути винятково добре відреставрованим старим готелем, але частіше - це хороший сучасний готель, спеціально спроектований для першого класу, має деякі хороші якісні особливості. Номери і громадські приміщення обставлені зі смаком і дуже комфортабельні. Готель такого класу найчастіше рекомендують клієнтам

вищих шарів середнього класу; такий готель цілком може задовольнити запити вельми вибагливих клієнтів.

5. **First Class:** комфортабельний готель із стандартними номерами, розвагами і громадськими приміщеннями. Може мати цілий рівень або крило з люксами. Такі готелі дуже хороші для дорогих групових турів.

6. **Limited-Service First Class:** це готелі, що пропонують якість First Class, але з обмеженнями в додаткових зручностях і послугах. Сніданки сервіруються в маленькому, неформальному ресторанчику в готелі, а вечірні коктейлі - в холі готелю. Повний пансіон (обід і вечерю) такі готелі можуть не надавати взагалі.

7. **Moderate First Class:** по суті, готелі Першого класу (First Class) з комфортабельними, але простими номерами і громадськими приміщеннями. Може не бути деяких зручностей (наприклад, ресторану). Щонайкраще такі готелі підходять для клієнтів, охочих заощадити.

8. **Superior Tourist Class:** спочатку - пансіон, але в дуже хорошому стані, номери дуже функціональні - всі необхідні зручності, скромно, але акуратно обставлені, хоча деякі можуть відповідати стандартам Першого класу (First Class). Громадські приміщення можуть бути дуже маленькими або взагалі відсутніми, часто просто у вигляді проходу або коридору, але дуже приємно оформлені.

9. **Tourist Class:** рекомендують для недорогих групових турів зі скромними вимогами до комфорту і обслуговування. Всі мінімальні зручності в номерах є.

10. **Moderate Tourist Class:** малобюджетний готель, часто достатньо стара і не в дуже хорошому стані матеріально-технічна база. Клієнти обов'язково мають бути попереджені, чого можна чекати і чого там не буде. Мінімальні зручності (туалет, душ, умивальник) в номерах є.

11. **Некласифіковані готелі і пансіонати.** До некласифікованих готелів і пансіонів не обов'язково можуть відноситися тільки найгірші. Частина - це дуже маленькі, затишні, чистенькі і з «родзинкою» заклади.

Найчастіше велику кількість таких некласифікованих готелів можна зустріти на невеликих гірськолижних курортах (табл. 2.6).

Слід зазначити, що на території Североамериканського континенту також поширена «зіркова» система відзначення категорії готелю, яку використовують міжнародні готельні ланцюги: «Мариотт», «Шератон», «Хілтон», «Холідей Інн Уордвайд», «Канадієн Паціфік Отеле» та ін.

Таблиця 2.6 - Порівняння умовних систем «Класів» США і «загальноєвропейських зірок»

Класи (США та Ізраїль)	Зірки (загальноєвропейська)
Superior Deluxe Class	5*
Deluxe Class	4*
Moderate Deluxe Class	3 - 4*
Superior First Class	3 - 4*
First Class	3*
Limited-Service First Class	2 - 3*
Moderate First Class	2 - 3*
Superior Tourist Class	2 - 3*
Tourist Class	2*
Moderate Tourist Class	1 - 2*

Індійська система – «Бальна» система. В основі цієї системи (класифікації), при проходженні якої також присуджуються «Зірки» (максимально 5), лежить оцінка експертної комісії. Кожному критерію відповідає певна кількість балів. При цьому для отримання якої-небудь категорії необхідно набрати мінімальну суму балів за кожним пунктом (наприклад, місце розташування готелю); їх кількість за кожним пунктом повинна складати не менше 50% максимальної оцінки. Так само можна отримати від комісії і до 15 балів за будь-які (не передбачені кваліфікаційними вимогами) додаткові послуги. Ця система оцінки поширена в ряді азійських країн (табл. 2.7).

Таблиця 2.7 - Порівняння умовних систем «Балів» і «Зірок»

Бали (Індія)	Зірки (загальноєвропейська)
290 балів	5 *
250 балів	4 *
210 балів	3 *
150 балів	2 *
15 балів	1 *

Італія. Довгий час в Італії не існувало єдиної системи стандартів класифікації готелю. Кожен з регіонів Італії самостійно вибирав критерії для визначення класів готелів. Нагляд за дотриманням правил готельного господарства і сертифікацію готелів влади кожного з регіонів Італії також проводили самостійно.

Зоряну класифікацію в Італії почали використовувати з 1981 року. Спочатку лише в деяких регіонах (Лігурія, Сардинія, Кампанія, Абруццо) власники готелів для позначення їх якості використовували «зірки». А вже з 1983 року почалося повсюдне використання «зірок» в готелях Італії.

З жовтня 2008 року в Італії, прийняли єдиний базовий принцип класифікації готелів від однієї до п'яти зірок і всі 20 регіонів Італії зобов'язали в законодавчому порядку налагодити належний контроль за дотриманням загальнонаціональних правил. При цьому регіонам дозволили посилювати і розширювати перелік мінімальних вимог до готелів.

На сьогодні базові принципи класифікації готелів Італії виглядають так:

1. Класифікація готелів Італії 1-3* :

- мінімальна площа номера – 9 кв.м, двомісного номера – 14 кв.м.;
- щоденне прибирання номера;
- служба прийому гостей, що працює 12 годин;
- служба доставки багажу (доступність для готелів 3* - 16 годин на добу);
- штат повинен володіти як мінімум однією іноземною мовою;
- доступ в Інтернет;
- бар (час роботи – 12 годин).

Окремі вимоги для готелів класу 3*: телевізори у всіх номерах, мінімум 3 кв.м. площі ванни, сейфи в половині всіх кімнат готелю.

2. Класифікація готелів Італії 4-5*:

- мінімальна площа номера – 9 кв.м, двомісного номера – 14 -15 кв.м.;
- мінімальний розмір ванни – 4-5 метрів;
- супутникове телебачення;
- доступ в Інтернет;
- сейфи;
- халати для постояльців;
- фени;
- гель для душу - мило – шампунь;
- звукоізоляція (для готелів 5*);
- цілодобова служба прийому гостей
- щоденна зміна постільної білизни і прибирання в номері;
- кондиціонер;
- парковка;
- кімната(и) для переговорів;
- обслуговування в номерах;
- штат, що володіє як мінімум двома іноземними мовами.

До 2008 рока в Італії існувала своя система категорій, що цілком була відносна з «європейською» (табл. 2.8).

Окрім традиційних готелів, в Італії є і друга група, яка називається «Гостьовий сектор». Тут за зірками класифікуються фермерські господарства, які надають відпочинок туристам, а також кемпінги. Готелі «Bed and Breakfast» і приватні апартаменти, поки не підлягають сертифікації в італії, оскільки вони не вносяться до загальнонаціонального реєстра.

Таблиця 2.8 - Порівняння систем італійських «Категорій» і загальноєвропейських «Зірок»

Категорія (Італія)	Зірки (загальноєвропейська)
Luxury (фешене-бельний)	5 *
Перший клас	4 *
Комфортний клас	3 *
Стандартний клас	2 *
Туристський клас	1 *

Відмітна особливість італійських готелів - наявність готелів з невеликим номерним фондом (40 - 80), тобто міні - готелів. Найчастіше такі готелі не претендують на високу категорію і відповідають рівню 1-2*; проте, готелі, що розташовані в Альпах, пропонують часто високо комфортабельні умови. Іншою особливістю італійських готелів є наявність конференц – залів.

Українська класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення. У цілому вимоги до готельних установ відповідають «Європейському» стандарту, в основі якого положені кількісні і якісні показники МТБ, що надають змогу надавати основні, додаткові та супутні послуги.

Сертифікацію засобів розміщення проводить Держстандарт України або уповноважені організації відповідно до Державної системи сертифікації України – УкрСЕПРО. Сертифікація засобів розміщення на отримання певної категорії є добровільною. Обов'язковою в Україні, відповідно до Закону України «Про туризм», є сертифікація готельних послуг і засобів розміщення на відповідність вимогам з безпеки, які надають суб'єкти туристської діяльності (проводять з 1999 року).

Стандартизація і класифікація засобів розміщення і готелів проводять на Україні відповідно до: «Правил сертифікації послуг з розміщення», ДСТУ 4268:2003 «Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів. Послуги туристичні», ДСТУ 4527:2006 «Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Згідно ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів. Послуги туристичні» категорію готелю позначають символом - «*» (зірка). Готелі класифікуються за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію позначають – «*****», а найнижчу – «*». Категорію готелю зазначають на всіх рекламних матеріалах, на вивісці, на квитанціях та у реєстраційної картці гостя. Цей стандарт містить загальні вимоги щодо готелів будь-якої категорії, а саме:

1. Готель повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану і освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування, за наявності окремого входу в ресторан – вивіску з його назвою.

2. Готель, що займає частину будинку, повинен мати окремий вхід.

3. Архітектурно-планувальні і будівельні елементи готелю та використовуване технічне устаткування повинні відповідати вимогам державних будівельних стандартів - ДБН В.2.2-9.

4. У готелі потрібно створити умови, щоб забезпечити життя, здоров'я туристів, зберегти їх майно та захистити навколишнє середовище згідно з ДСТУ 4268 та розділу 5 цього стандарту.

5. Готелі мають бути оснащені інженерними системами і устаткуванням, які забезпечують:

- постійне; електропостачання;
- гарячо і холодне водопостачання (цілодобово);
- каналізацію,
- опалення, що забезпечує температуру в межах від 18 °С до 22 °С у житлових і громадських приміщеннях;
- вентиляцію (природну або примусову), яка забезпечує нормальну циркуляцію повітря і запобігає проникненню сторонніх запахів у номери і громадські приміщення;
- телебачення (підведення до усіх номерів);
- телефонний зв'язок;
- освітлення у номерах: природне (не менше одного вікна), штучне,

забезпечене лампами розжарювання — 100 лк; люмінесцентними лампами — 200 лк; у коридорах — цілодобове освітлення.

6. Готель потрібно розміщувати у сприятливих екологічних умовах.

7. Проектуючи нові та реконструюючи наявні готелі, треба передбачати устаткування для задоволення потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами ДБН В.2.2-9 та розділу 6 цього стандарту. Під новими готелями розуміють готелі, окремі корпуси, введені в експлуатацію або реконструйовані після надання чинності цьому стандарту.

8. У готелі потрібно створювати всі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Приміщення для персоналу готелю повинні мати відповідне категорії готелю сучасно устаткування, зокрема санітарне.

Також при проведенні сертифікації готелів можуть бути зроблені відхилення від вимог ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів. Послуги туристичні» до матеріально-технічної оснащеності готелю та переліку надаваних в них послуг, якщо будинок готелю відноситься до пам'яток історії чи архітектури, за виконання таких умов:

- керівництво готелю надає документальне підтвердження, засвідчене уповноваженим органом, що виконання вимоги неможливе з погляду збереження історичного характеру будинку, навколишніх забудов та прилеглої території;
- відхил не призведе до значного зниження вимог, встановлених для даної категорії готелю;
- в інформаційних та рекламних матеріалах, що стосуються готелю, подають інформацію про історичний характер будинку і пов'язані з цим відхилення від вимог до матеріально-технічної оснащеності чи переліку надаваних послуг.

Відповідно до «Правил користування готелями», в Україні не сертифіковані засоби розміщення не мають права називатися «готелями».

У Туреччині використовують, в основному, «зіркову» класифікацію від 1* до 5* і при цьому категорії готелів від 1* до 4* можуть отримувати додаткові пів зірки за те, що готель пропонує кращі умови, ніж це вимагає Міністерство культури і туризму, яке проводить сертифікацію. З 2009 року набули чинності такі ж стандарти в готелях і курортах, що ліцензуються муніципалітетами, як і в готелях ліцензованих Міністерством. Даний проект направлений на об'єднання стандартів для всіх установ готельного сектора в Туреччині. Згідно з юридичними інструкціями щодо підтримки туризму, Міністерство почне впровадження системи в експериментальних областях і вимагатиме, щоб готелі з муніципальними ліцензіями підняли свої стандарти до необхідного рівня. В кінці заявленого періоду, Міністерство культури і туризму буде в змозі надати готелю нову ліцензію або анулювати поточну. Дана стандартизація повинна захистити популярні туристичні напрями від втрати їх позитивного іміджу, а якість обслуговування в маленьких готелях повинні бути піднята на вищий рівень.

Проте якість комфорту в готелях низької категорії все ще залишає бажати кращого. Наприклад, готелі категорії 2* агентства навіть і не пропонують.

Іншим органом, що підтримує високі стандарти в Туреччині є Турецька Асоціація Готелів і Інвесторів, або TUROB, яка цього року запустила новий проект "Зелені готелі", який покликаний заохочувати і спонукати готелі використовувати нешкідливі для навколишнього середовища стратегії розвитку.

Іншою системою класифікації в Туреччині є наступний поділ для клубних готелів:

- **HV1** (скорочення від англ. Holiday village – дачне селище, база відпочинку) — готель клубної системи першої категорії з розміщенням в котеджах. Приблизно відповідає готелям категорій 4 - 5 зірок. Відрізняються хорошою анімацією, великою озелененою територією, але номери невеликі.

- **HV2** — клубний готель другої категорії – надають більш економічний відпочинок порівнянно з HV1 та відповідають готелям категорії 3-4 зірки (переважно 3*). Такі готелі можуть бути розташовані на «другій лінії».

Нещодавно в Туреччині з'явився додатковий клас готелів – «спеціальний», який позначається буквою «S». Ці готелі розташовані, як правило, в історичних місцях та переважно відповідають рівню 4-5*. При цьому «S» клас для цих готелів Туреччини вибраний через те, що клас 4 - 5* не може бути привласнений із-за невеликого числа номерів, недостатньо обширного штату, невеликого числа місць в ресторані або відсутності басейну. При цьому самі готелі є виключно цікаві з погляду екзотики і унікальності та найбільшою мірою відповідають новомодній концепції бутік-готелів.

Мотелі в Туреччині також класифікуються, по нижній межі – 1-2 зірки, не вище.

У **Малайзії** використовується «зіркову» класифікацію, але рівень сервісу набагато вищий, ніж у Туреччині. Наприклад, готель категорії 4* у Малайзії може бути прирівняний до 5* європейського готелю.

У **Китаї** готелі різних рівнів називають по-різному: європейський готель 3* тут іменують «гостьовим будинком» (zhaodaisuo), 4* - «винний будинок» (dinguan), 5* - «туристичний готель»(jindian).

Мальдівські острови представлені комфортабельними засобами розміщення, які підрозділяються на категорії: «standard», «De luxe», «Junior suite», «presidential suite».

Система ділення на 5 «зірок» збереглася на **Мальті** разом з впровадженням нової національної системи, що класифікує готелі на три категорії: золота, срібна, бронзова.

У **Мексичі** застосовують 5 - «зіркову» національну класифікацію, схожу з європейською. Клас готелю встановлюють на основі аналізу значної кількості параметрів (критеріїв) – від 52 до 108.

Готель рівня 1 зірки – це мінімальний комфорт, який виявиться відповідним для студентів. Готелі Мексики класу «дві зірки» – невеликі готелі, які найактивніше представлені вздовж автотрас. Багато з таких готелів типу мотеля. Вартість номера в них починається від 25 доларів. Середня ціна номера в більш-менш пристойному готелі Мексики 2* - близько 40 доларів. Окрема особливість готелів Мексики класу 2* - це басейн (часто басейни невеликі і відкриті), які можуть дозволити собі багато з них. Починаючи від трьох зірок і вище в готелях Мексики пропонують класичні умови, включаючи такі сучасні технології як wi-fi і супутникове телебачення.

Але не дивлячись на використання загальносвітової практичної класифікації готелів, Мексика має свої відмітні особливості при ранжируванні готелів класу люкс. Окрім готелів класу 4-5 зірок, в Мексиці існують дві додаткові категорії для готелів вищого класу – це готелі «Грантурізм» і готелі «Спеціальної Категорії». Першими готелями є масштабні готельні комплекси, на території яких турист може розраховувати на повний спектр послуг, включаючи магазини, пункти прокату туристичного спорядження, поля для гольфу, вертолітні майданчики та ін. Такі готелі можуть займати великі території в декілька гектарів. Їх можна зустріти на популярних переважно на океанському узбережжі типу Акапулько або Рів'єри Майя.

Готелі Мексики «спеціальної категорії» - приклад найдорожчого способу відпочинку в Мексиці. Головний принцип для них зворотний звичній економії – такі готелі прагнуть перевершити один одного в зростанні цін на свої послуги. Кожен з готелів прагне запропонувати свій ексклюзив – будь то розташований неподалеку заповідник з колонією фламінго або власний острів для дайвінгу.

У класифікації готелів Мексики можна виділити і бутік-готелі, що розташовані недалеко від ключових визначних пам'яток країни, а також в середині країни і в крупних містах. Такі готелі займають, як правило, колишні колоніальні вілли. Число номерів в них невелике – 10-20.

Німецька класифікація. Класифікація готелів у Німеччині відповідно до «зоряного» рейтингу не є обов'язковою і добровільною, а також платною. Деякі готелі Німеччини прагнуть отримати для опису своїх послуг «міжнародний «зоряний» рівень. Проте багато невеликих готелів Німеччини зберігають стару, властиву тільки Німеччині, систему оцінки готельного сервісу, яку поділяють на 5 класів. З метою гармонізації з Європейською системою тут відразу ж передбачають відповідність кожного класу певній кількості зірок (табл. 2.9).

Таблиця 2.9 - Порівняння німецької системи «Класи» і загальноєвропейської «Зірки»

Класи (Німеччина)	Зірки (загальноєвропейська)
Люкс клас	5 *
Перший клас	4 *
Комфортний клас	3 *
Стандартний клас	2 *
Туристський клас	1 *

Відповідальність за сертифікацію готелів в Німеччині лежить на організації Німецький Союз власників готелів та ресторанів (DEHOGA).

Німецька класифікація встановлює вимоги за двадцятьма двома обов'язковими і незалежними від класу підприємств критеріями:

1. Робота служби прийому (рецепції);
2. Сервіс сніданку;
3. Сервіс напоїв;
4. Сервіс харчування;
5. Наявність телефону в номері;
6. Робота телефону;
7. Мінімальна площа для 75% номерів, включаючи площу санвузла;
8. Санітарний комфорт (у відсотках до загального оснащення санвузлами);

9. Оснащення санвузлів;
10. Наявність «suite»- номерів (номерів-апартаментів);
11. Меблювання і оснащення номерів;
12. Наявність радіо і приймачів телебачення в номері;
13. Наявність подарунків для гостей;
14. Послуги прання і прасування;
15. Наявність сейфів;
16. Кількість і стан оснащення холів;
17. Можливість безготівкового розрахунку;
18. Наявність телефаксу;
19. Кількість і режим роботи готельних барів;
20. Кількість і режим роботи ресторанів;
21. Можливість проведення конференцій і банкетів;
22. Число додаткових послуг.

Загальне описування вимог до готелів різного класу виглядає наступним чином:

- **Туристський клас** - самий нижчий клас німецьких готелів – туристський. Щоб готель міг отримати туристський клас він повинен відповідати мінімальним вимогам комфорту. Мінімальний розмір кімнати в готелі туристського класу в Германії має бути 8 м² (одномісний номер) і 12 м² (номер на двох). Обмовляються і мінімальні вимоги до меблювання: ліжко, платтяна шафа, достатнє освітлення, відро для сміття, що не згорає, а також стільці або крісла. Крім того, кімнати в німецьких готелях туристського класу мають бути оснащені туалетом, або ж загальним туалетом і душовими на блок номерів або на поверх. Дзеркало, умивальник, свіжі рушники, мило або тюбик з миючим лосьйоном, а також зубочистки. Негласним стандартом для готелів туристського класу в Германії стала наявність телефону, факсу, камер схову, кафе або ресторану. Харчування в туристському класі – як мінімум сніданок. Якщо

передбачено триразове Харчування, то його час має бути чітко вказане на ресепшене або в номері.

- **Готелі «Стандарт».** Мінімальний розмір стандартного номера тут – 12 м² і 16 м² в двомісному номері. Інші умови залишаються такими ж, як і в готелі 1*. Є правда і тут свої доповнення, у вигляді підсвічування для дзеркала. Крім того, номер має бути обладнаний телевізором з дистанційним керуванням. Ще одна важлива умова – стандартний готель в Германії повинен приймати до оплати за свої послуги кредитні картки.
- **Готелі «Комфорт»** - готелі класу «Комфорт» від готелів нижчого рівня насамперед відрізняє простір. Мінімальний простір в готелях комфортного класу на 2 м² більше, ніж в готелях класу «стандарт». Номерний фонд готелю класу «комфорт» повинен передбачати мінімум 10% кімнат, розрахованих на некурящих постояльців. З устаткування до готелів цієї категорії додається спеціальне місце для багажу, прикроватні тумбочки, додаткові місця для сидіння. Номер повинен обов'язково асортимент напоїв. Телефон - також має бути присутнім обов'язково. Крім того, до готелів класу «Комфорт» в Германії пред'являють вимоги по наявності послуг носильників і обслуговування лобі. У готелі мають бути співробітники, що володіють декількома мовами, як мінімум англійським.
- **Готелі першого класу** - для того, щоб готель міг набрати достатнє число балів і отримати ранг Першого класу в Германії, йому доведеться не тільки розширювати свої номери і встановлювати в них сучасну техніку. DEHOGA пред'являє цілий ряд критеріїв, по яких готель отримує статус «Перший клас». Як обов'язкові вимоги до номерів готелю: мінімальний розмір одномісного номера 16 метрів, зручності у ванні у вигляді змінних халатів, рушників, фену, шампунів і домашнього взуття. Крім того, в номері має бути телефон, з можливістю прямого набору і багатомовною інструкцією для зв'язку із службами готелю. Готелю Першого класу необхідно мати в своєму розпорядженні бар і ресторан a-la-carte.

Живлення залежно від побажань клієнта може бути тільки сніданок або повний пансіон. При цьому сніданок в обов'язковому порядку - шведський стіл з подачею в номер.

- **Готелі класу люкс - готелі люкс** в Німеччині – уособлення німецького поняття про розкіш і бездоганний сервіс. Одномісні номери від 18 метрів. 5% номерного фонду готелю повинно бути представлено сютами – номерами підвищеної комфортності. Дворівневі номери, плазмові телевізійні панелі, додаткові умивальники в номері, сейф. По правилах DEHOGA в номері також повинен знаходитися комп'ютер з підключенням до інтернету. Також басейн в готелі обов'язковий для надання йому статусу «Люкс».

Класифікація готелів **Фінляндії**. На сьогоднішній день Фінляндія не має власної системи класифікації готелів. Готелі Фінляндії оцінюються головним чином виходячи з відгуків їх постояльців, а також з урахуванням приналежності їх до готельних ланцюжків. При цьому окрема система класифікації у Фінляндії передбачена для готельних номерів, а також для асортименту послуг в готелі. Саме тут застосовують зірки як показник якості.

На сьогоднішній день у Фінляндії велика частина готелів пропонує досить високий навіть по європейських мірках рівень сервісу. Практично в кожному готелі можна розраховувати на сауну, басейн або тренажерний зал. Критерій, який може бути використаний для визначення якості готелю, – це приналежність його до однієї з місцевих готельних ланцюгів. Найвідоміші мережі готелів у Фінляндії, які заслужили на репутацію якісних, – це Sokos, Scandic Hotels а також Radisson. При цьому навіть бренд не гарантує однакову якість послуг в готелях Фінляндії. Від міста до міста готелі з однаковим рівнем можуть пропонувати різні умови мешкання.

Асоціація готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія) має свою міжнаціональну класифікацію. Вона побудована на основі французької або європейської системи, тільки категорія готелів визначається не зірками, а «сонцями». Знак має вид половинки сонця, що сходить на фоні неба.

Категорію готелю визначають експерти Асоціації за наступними загальними вимогами:

- готель категорії 1* - у кожній кімнаті є необхідні меблі і раковина. Готель надає постояльцям сніданок. Один загальний туалет і ванна кімната обладнані з розрахунку максимум на десять номерів. Надаються постільна білизна і рушник. Якщо готель закривається на ніч, у постояльца має бути можливість потрапити всередину у будь-який час доби.

- готель категорії 2* - як мінімум 40% номерів обладнано туалетом і душем. Сервірується сніданок. Протягом дня постояльцям доступні закуски і напої.

- готель категорії 3* - у кожній кімнаті є душ, робочий стіл, радіо і телевізор. У готелі надається комп'ютер з доступом в інтернет. Номери поділені для тих, що палять і некурящих. Площа номера на двох – від 18 квадратних метрів, номери на одного – від 12 м².

- готель категорії 4* - інтер'єр оформлений добрими меблями і декорований. У номерах встановлені міні-бар, телевізор з міжнародними каналами. У кожному номері є доступ в інтернет. У готелі в другій половині дня працюють бар і ресторан. Представник готелю чергує в холі цілодобово. Сніданок може бути сервірований в номері. Площа номера на двох – від 24 м², на одного – від 16 м².

- готель категорії 5* - у кожному номері встановлені кондиціонер і сейф. Номери обладнані якісними комфортними меблями. У готелі весь день працюють ресторан, гімнастичний зал і басейн. Площа номера на двох – від 28 м², на одного – від 18 м².

У скандинавських країнах дуже поширені позначення для послуг у вигляді піктограм, використовуваних в каталогах Асоціації. Таким чином, клієнт отримує повну інформацію про те, яке обслуговування чекає його в кожному готелі. Для заміських готелів молодіжного і сімейного відпочинку і кемпінгів існують інші критерії оцінки, менш строгі, чим для готелів.

Система класифікації цих засобів розміщення також передбачає розділення на п'ять зірок і для них випускають інші каталоги.

У системі класифікації заміських готелів Данії оцінюються переважно споруда, номери, загальна площа і основний набір послуг. При цьому не враховується атмосфера і краса околиці. Класифікація базується на 33 різних вимогах, виконання яких забезпечує привласнення категорії від найнижчої до найвищої. Вимоги можуть бути приблизно охарактеризовані таким чином:

* - для готелів, відповідних мінімальним вимогам;

** - готелі, окрім мінімальних вимог, пропонують камеру схову і окремі сейфи для зберігання особистих цінностей. Служба прийому і обслуговування працює впродовж тривалого часу, є кіоск. Номери обладнані необхідними меблями, добре обладнані холи, є кухня, де можна приготувати каву або чай;

*** - Готелі, що мають спеціальну стійку для служби прийому, стіл інформації. Площа номерів залежить від кількості в них постояльців. Деяка частина номерів має окрему ванну і туалет. Кімнати мебльовані. У кухні для гостей має бути мікрохвильова пекти і традиційна плита. Окремий хол з телевізором. Крита стоянка для велосипедів. Можливі послуги хімчистки. Забезпечується сніданок, обід і вечеря;

**** - У готелі всі номери з ванною і туалетом. В деяких випадках два номери можуть мати загальний санвузол. Під час сезону служба прийому і обслуговування працює як мінімум з 8 до 12 і з 15 до 21 години. Є приміщення для прання білизни, обладнане пральною машиною і апаратом для сушки білизни. Хороші умови для парковки машин і велосипедів;

***** - У готелі всі номери з повним санвузлом. Окрім всіх зручностей є ігрова кімната і майданчик для дітей. У кухні для гостей - мікрохвильова і газова печі. Гарячі і холодні напої подаються цілодобово. У сезон служба прийому і розміщення працює з 7 до 21 години. Приймаються до оплати як мінімум два типи міжнародних кредитних карт.

Кемпінги Данії діляться на 5 категорій, і вимоги до них істотно нижчі, ніж для готелів. Висунення нижчих вимог до заміських засобів розміщення, чим для готелів, розташованих в містах, обумовлено тим, що вимоги самого споживача щодо послуг обмежуються тільки тими, які пов'язані з відпочинком і дозвіллям. Цілком зрозуміло, що підходити з однаковими мірками до великого міського готелю і туристської бази сезонної дії в курортному містечку неможливо і непотрібне.

Класифікація готелів в Швеції сьогодні приведена у відповідність із загальноєвропейськими нормами. Довгий час в Швеції діяли різні правила і декілька систем визначення класу готелю, що часто бентежило туристів. У 2003 році в Швеції Асоціація готелів і Ресторанов (SHR) почала класифікувати готелі Швеції за єдиним стандартом з 130 критеріїв. У 2010 році, після приєднання Швеції до європейської системи готельної класифікації Hotelstars Union, число критеріїв, по яких проводиться оцінка якості готелів, збільшилося до 270. Помимо Швеції аналогічних критеріїв оцінки готелів тепер дотримуються ще й Німеччина, Австрія, Швейцарія, Голландія, Угорщина і Чехія.

В даний час в Швеції прийнято виділяти дві основні групи готелів: звичайні готелі і готелі гарні. Рейтинг кожною з груп визначається зірками. Крім того, серед типів шведських готелів: вандрархем (vandrарhem, аналог хостела), Рум і Фрукост (Rum & Frukost, аналог В & В), стуґа (stuga, котедж за містом), слот (slott - готель-замок), манор (manor - готель-садиба за містом). Готелями гарні є невеликі готелі. Їх відрізняє тип харчування. У шведських гарні можна розраховувати тільки на сніданок. Обіди і вечері в них не передбачені. Для готелів гарні максимально високий рейтинг – 4 зірки.

Рівень звичайних готелів Швеції визначається в стандартному діапазоні – від 1 до 5 зірок. При цьому для ряду готелів передбачаються додаткові класи, які позначаються як superior.

Готелі Швеції 1*. Найнижчий рівень готелів Швеції припускає загальні душові і туалети, щоденне прибирання номера, сніданки. Готелі Швеції класу 1* superior надають окрему ванну кімнату для кожного номера, а також телевізор в номері.

Готелі Швеції 2*. На додаток до стандартів готелів рівня 1* такі готелі повинні мати як мінімум 40% номерного фонду з окремими ваннами. Крім того, кожен номер готелю має бути обладнаний умивальників з милом і гелем для душу. Також обов'язковою є наявність прикроватної лампи. Готелі Швеції класу 2* superior в кожному номері повинні надати окрему ванну і телевізор.

Готелі Швеції 3*. Обов'язкові критерії: стійка реєстрації, яка працює мінімум 14 годин на добу, номери обладнані окремими санвузлами і ваннами. У них є фен, дзеркало в повне зростання, місце для зберігання багажу, доступ в інтернет, ліфт, телевізор, устаткування для чищення взуття, послуги пральні і доставки багажу.

Готелі Швеції 4*. У готелі Швеції 4* ресепшн працює мінімум 18 годин. Мінімальні вимоги на додаток до рівня 3*: сейф, ПК, бар, який працює 6 днів в тиждень, інтернет в номерах, газети, ліфт, послуги з ремонту одягу. Для класу 4* superior ресторан готелю повинен працювати як мінімум 6 ночей в тиждень.

Готелі Швеції 5*. Цілодобовий ресепшн, номера-сьюти з декількома кімнатами, додаткова парфюмерія і засоби по догляду за тілом у ваннах, халати і тапочки, додаткові подушки, вибір подушки, зручні крісла в номерах, бар, який працює весь тиждень, послуги з прасування, послуги пральні, обслуговування в номері.

Туніс. В 2010 році уряд Тунісу прийняв нові критерії для сертифікації готелів по міжнародній системі від однієї до п'яти зірок. До цього єдиної системи класифікації не існувало.

Але не дивлячись на те, що з березня 2010 року уряд Тунісу прийняв нові критерії для сертифікації, в країні все ще багато готелів, які працюють

по-старому, що означає, наприклад, в готелі 3* не завжди можна розраховувати на ванну, а в готелі 5* не обов'язково буде присутнє обслуговування в номері. Тому для багатьох туристів, які планують підшукати готель в Тунісі, потрібно знати, що готель 4* на курорті Монастір в Тунісі і готель аналогічного рівня в Іспанії або Італії дуже сильно відрізняються не на користь туніських.

Проте, нова класифікація готелів Тунісу, прийнята в 2010 році, повинна виправити ситуацію. Так, за станом на перше півріччя 2010 року близько половини всіх готелів країни знов пройшла сертифікацію відповідно до нових критеріїв. Так, в готелі Тунісу 3 «зірки» згідно новим правилам мають бути обов'язково присутніми носильники багажу і надаватися кімнати для некурящих. Всі готелі Тунісу, не дивлячись на клас, відтепер зобов'язані мати в своєму розпорядженні як мінімум один номер для людей з обмеженими можливостями пересування. Що стосується готелів 4-5 зірок, то до них вимоги ще жорсткіші. Якщо говорити про проблему куріння, то для готелів Тунісу в крупних містах це означає, що як мінімум одне крило має бути віддане під номери виключно для некурящих.

Окрім готелів, які проходять офіційну класифікацію, в Тунісі у великому числі представлені так звані готелі поза класом. Найчастіше вони пропонують недороге мешкання, а зручності в них нерідко зводяться до ліжка і умивальника. Такі готелі найчастіше розташовуються в старій історичній частині крупних міст. За традицією, що залишилася з колоніальних часів, їх називають на французький зразок – Hotel Tunisien.

Класифікація готелів Болгарії сьогодні приведена до . Готелі в Болгарії оцінюється сьогодні по системі від однієї до п'яти зірок згідно з міжнародним стандартом. Сертифікація готелів в Болгарії носить обов'язковий характер, а відповідає за контроль якості готелів Болгарії і за їх сертифікацію Міністерство економіки країни.

Сьогодні «зірки» в Болгарії отримують не тільки готелі, але також мотелі, готелі на воді, сімейні готелі, апартаменти, бунгало і кемпінги. Для

кожного з типів мешкання передбачений свій поріг. Так, мотелі в Болгарії зможуть отримати від 1 до 3 зірок, такий же діапазон класів передбачений для невеликих приватних готелів, готелів на фермах та сільських будинках. Апартаменти Болгарії в житлових будинках також підлягають класифікації – від 1 до 3 зірок. Кемпінги і бунгало оцінюються в межах 1-2 зірки.

Характерною рисою готелів Болгарії є той факт, що класи готелям від 3 зірок і вище привласнює Міністерство економіки. Визначати ж класи готелів в межах 1-2 зірок дозволяється місцевим властям.

Нижче приведений список послуг, які обов'язкові для того або іншого класу готелю в Болгарії:

- **1 зірка** - в готелі 1* за болгарським стандартом мають бути передбачені мінімальні зручності, включаючи поштову службу, послуги телефонного зв'язку, парковку і місце для зберігання цінностей;
- **2 зірки** - готель 2* повинен додати до вказаних вище вимогами обов'язкове ТБ, пральню, послуги хімчистки, міні-бар;
- **3 зірки** - готель 3* передбачає місце для гри дітей, ділові і поштові послуги, оренду машини, надання послуг гіда, обслуговування в номерах, а також парковку, міні-бар і ТБ;
- **4 зірки** - в чотирьохзоряному готелі Болгарії обов'язково має бути присутнім критий і / або відкритий басейн, інтернет, конференц-зал, спортивний або фітнес-центр, а також послуги пральні і хімчистки. Парковка також обов'язкова. Нерідко пропонується 4-5-разове живлення в готелі;
- **5 зірок** - по болгарський стандартам готель 5* - це готельний комплекс, який включає спа-центр, зал для занять спортом, магазини, ресторан, кафе і бар, а також перукарню і зал для переговорів. Серед обов'язкових вимог – цілодобове обслуговування в номерах.

Окремо слід відзначити, що в готелях Болгарії не прийнято включати вартість сніданку в ціну номера.

Росія. Єдина класифікація стандартів, якими керуються готельні оператори, що працюють на російському ринку, в Росії введена лише 21 червня 2003 р. Мінекономрозвитку Російської Федерації випустило наказ «Про затвердження положення про державну систему класифікації готелів та інших засобів розміщення», відповідно до якого готелям привласнюються «зірки» від 1 до 5.

Необхідно відзначити, що до 2003 року єдина система класифікації готелів була відсутня в Росії, і багато організацій, які не могли отримати «зірки» в одному місці, використовували послуги іншого органу сертифікації. Саме тому була почата робота по класифікації і стандартизації готелів та інших засобів розміщення за єдиною державною системою. Проте цей процес був незабаром припинений в унаслідок адміністративної реформи.

Сьогодні нормативним документом, на підставі якого здійснюється класифікація російських готелів, є розпорядження Уряду Російської Федерації від 15 липня 2005 року № 1004-р і наказ Федерального агентства по туризму від 21 липня 2005 року № 86 «Про затвердження Системи класифікації готелів та інших засобів розміщення».

З літа 2010 року з метою захисту прав споживачів проведення сертифікації для всіх готельних підприємств стало обов'язковим.

Система класифікації готелів та інших засобів розміщення відповідає міжнародній системі стандартів та схвалена Всесвітньою туристською організацією.

Інформація про всі готелі, що пройшли атестацію, розміщується в Інтернеті на сайті Федерального агентства по туризму РФ. Крім того, готель, що пройшов сертифікацію, вноситься до всіх довідників Ростуризму, які розповсюджуються як на виставках, так і за кордоном.

Система класифікації готелів та інших засобів розміщення встановлює цілі, організаційну структуру, порядок проведення робіт по класифікації готелів та інших засобів розміщення на категорії від 1 до 5 зірок. У системі

класифікації зірки привласнюються всім категоріям засобів розміщення: готелям, мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку та ін.

Основними цілями Системи є:

- забезпечення дотримання сучасних стандартів обслуговування і стабільності якості що надаються в готелях та інших засобах розміщення послуг;
- гармонізація критеріїв класифікації готелів та інших засобів розміщення в Російській Федерації з рекомендаціями Всесвітній туристській організації і існуючою зарубіжною практикою;
- диференціація готелів та інших засобів розміщення залежно від асортименту і якості послуг, що надаються;
- надання допомоги споживачеві в компетентному виборі готелю та іншого засобу розміщення;
- забезпечення споживача достовірною інформацією про те, що категорія готелю і іншого засобу розміщення підтверджена результатами класифікації і відповідає критеріям, встановлених нормативними документами;
- підвищення конкурентоспроможності готелів та інших засобів розміщення;
- сприяння збільшенню туристського потоку і доходів від в'їзного і внутрішнього туризму за рахунок зміцнення довіри російських і іноземних споживачів до об'єктивності оцінки готелів та інших засобів розміщення, що надаються.

Відповідно до вимог, що пред'являються Системою, засоби розміщення певної категорії повинні відповідати кількісним і якісним показникам матеріально-технічної бази. Такі показники оцінюються на основі бальної системи (табл. 2.10):

Таблиця 2.10 – Бали, що привласнюють різним засобам розміщення

1. Готелі, мотелі та інші з кількістю номерів більше 50	Зірки	Бали
	5*	120
	4*	100
	3*	80
	2*	50
	1*	20
2. Готелі, мотелі та інші з кількістю номерів менше 50	Зірки	Бали
	5*	70
	4*	60
	3*	45
	2*	35
	1*	18
3. Будинки відпочинку, пансіонати та аналогічні засоби розміщення	Зірки	Бали
	5*	135
	4*	115
	3*	95
	2*	60
	1*	30

Допускається зменшення необхідної кількості балів на 10%. Якщо засіб розміщення по сумарній кількості балів не відповідає категорії, встановленій при попередній оцінці, то ухвалюються наступні рішення:

- у випадку якщо сумарна кількість балів нижча за значення, встановлені для даної категорії, то засобу розміщення привласнюється нижча категорія по відношенню до попередньої оцінки;

- у випадку якщо сумарна кількість балів вища за значення, встановлені для даної категорії, то засобу розміщення привласнюється категорія, відповідна попередній оцінці.

На **Європейському готельному ринку** є єдина система стандартизованої інформації (SIS — Standartised Information System), що прийнята 23 грудня 1986 року Радою Міністрів Європейського співтовариства, яка складається з величезної кількості піктограм (умовних малюнків). Мета системи стандартизованої інформації полягає в тому, щоб полегшити туристам перебування в Європі, подолати існуючі проблеми в читанні путівників, каталогів, проспектів, пов'язаних з підприємствами розміщення. Ця система зручна і має ряд переваг: вона об'єктивна,

інформативна, легка в управлінні, піддається контролю за допомогою використання існуючого законодавства щодо захисту інтересів споживачів, які не допускає застосування трактувань, що вводять в оману.

Варто також відзначити, що починаючи з 2010 року 7 країн Європи уклали угоду про єдину класифікацію готелів. Єдина система отримала назви Hotelstars Union. До неї увійшли Швеція, Німеччина, Австрія, Швейцарія, Чехія, Угорщина і Голландія.

2.3. Класифікація готельних підприємств за їх функціональним призначенням

Як наголошувалося вище, залежно від функціонального призначення всі готелі можна розділити на типи: цільові готелі (готелі ділового призначення, рекреаційні готелі); транзитні готелі (мотелі); готелі для постійного проживання. Всі послуги (харчування, розміщення та ін.), які надає готельне підприємство, сприймаються клієнтом як єдине ціле. Тому тип підприємства формують із взаємозв'язку послуг, що надають. Нижче наведені визначення різних типів засобів розміщення та комплекс засобів для уявлення щодо необхідного матеріально-технічного забезпечення.

Готель – це засіб розміщення, яке має номерний фонд, службу прийому, інші служби, які забезпечують надання готельних послуг. Готель – це традиційний тип готельного підприємства. Розташовують в містах, найчастіше – великому, володіє високим рівнем комфорту, надає широкий спектр додаткових послуг, має великий штат персоналу.

У широкому розумінні **готель** – це будівля або комплекс будівель зі складним цілодобовим технологічним процесом, в якому споживачам гарантоване надання номерів (місць в номерах), а так само – додаткових і супутних послуг, що призначені для створення належних умов споживання готельного продукту. Готель сьогодні не тільки є місцем для відпочинку, а й використовується для розміщення офісів консульських (дипломатичних)

представництв, фірм і установ.

Готелі розміщують клієнтів з різною метою і запитам (відпочинок, робота, конференції і так далі). Враховуючи потреби клієнтів, готелі диференціюють за призначенням та вимогам, що пред'являються до них.

Будинок відпочинку – засіб розміщення, призначений для надання оздоровчо – профілактичних послуг, відпочинку та організованого дозвілля з триразовим харчуванням. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні. За часом роботи класифікують як цілорічний засіб розміщення.

Будинок рибачка – засіб розміщення для рибалок. Розташовується в рекреаційній зоні (поблизу від ліцензійних місць лову риби). Може бути обладнаний приміщеннями для зберігання інвентарю, лазнею-сауною і елінгом.

Будинок мисливця – засіб розміщення для мисливців. Розташовується в рекреаційній зоні поблизу від ліцензійних місць полювання. Може бути обладнаний лазнею-сауною і елінгом для зберігання плавзасобів.

Туристська станція – засіб розміщення, яке створюється в проміжних пунктах туристських маршрутів для перебування в них від 3-х до 5-ти діб в малонаселених місцевостях. Надає послуги з харчування і відпочинку, культурно-побутового і спортивного обслуговування туристів.

Туристський притулок – засіб розміщення для прийому і обслуговування туристів в кінці окремих етапів турмаршрутів, як правило, в малодоступних районах. Туристський притулок широко використовують в гірському туризмі; є різновидом туристської станції. Туристський притулок розрахований на спрощене обслуговування, надання тільки основних послуг до 2 діб з опалювальним приміщенням, яке придатне для відпочинку або стаціонарного намету. Кількість місць в туристському притулку коливається від 20 до 100.

Туристська хата – засіб розміщення, що використовується як транзитна стоянка. Розрахована на нетривале перебування.

Туристський комплекс – установа, що складається із засобу

розміщення, ресторанного господарства та ін. Надає послуги розміщення, харчування, відпочинку, дозвілля і розваг.

Курортний готель – готель, що розташований на території курорту, має всі умови для оздоровлення, лікування і відпочинку.

Готель - курорт – готельне підприємство із значними відмінностями за місткістю, що надає широкий набір основних, додаткових і спеціальних медичних послуг.

Курортний комплекс (санаторно - курортний комплекс) – сюди входять готелі різного призначення, рівня комфорту, місткості, поверховості (багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало і тому подібне), що пов'язане з різними вимогами до умов рекреації на курортах. Обов'язково присутні медичне, спортивне і побутове обслуговування, обладнання яких розташовують в загально - курортних установах. Для цього споруджують кафе, бари і ресторани, їдальні (для дітей і дорослих) різних типів, зали багатофункціонального призначення, кінотеатри, підприємства торгівлі, корти, спортзали, стадіони, ігрові і спортмайданчики, басейни відкриті і закриті, кінноспортивні центри, обладнані пляжі, човнові станції, канатні дороги і т.п. Курортні комплекси та інші установи, що займаються оздоровленням своїх клієнтів мають для цього спеціалізовані засоби – кліматолікувальні споруди:

- кліматичний павільйон – це легка споруда, яка буває: сезонною і стаціонарною; з дахом з теплоізоляційного матеріалу з дерев'яною підлогою; у разі поганої погоди бічні проходи закриваються шторами або жалюзі. Умови перебування в кліматичному павільйоні такі ж комфортні, як і в основному спальному корпусі або курортному готелі. Кліматопавільйон обладнаний ліжками з необхідним постільним приладдям, килимками біля ліжка, шезлонгами, тумбочками, шафами, шторами, ковдрами (шерстяне, ватяне, хутряне), матрацами. До складу приміщень кліматичного павільйону входять: санвузол (умивальник, туалет, душ); медична кімната (12 м²) спальне приміщення (чоловіче, жіноче) на 25 - 30 чоловік з розрахунку 3-4 м²

на одне місце, приміщення для постільної білизни (9-10 м²), кімната відпочинку (24 – 30 м²). Висота приміщення не менше 3,5 – 4 м. Кліматопавільйон обладнується опалюванням (паровим, електричним). Розташовується в рекреаційній або курортній зоні.

- аеросолярій – це спеціально обладнаний майданчик або приміщення проведення кліматичного лікування – сонячного опромінювання і повітряних ванн. Аеросолярії бувають літніми і зимовими, і розташовуються в рекреаційній або курортній зоні. Літній аеросолярій розміщують на рівному майданчику в парку, лісі, березі моря або річки. Він має бути відкритий на південь, південний схід і захищений від вітру жалюзі або чагарниками. Зимові аеросолярії можна розмістити, так само як і літні. Але можна це зробити і на даху спального корпусу, в застаканованих верандах, де штучно (у разі потреби) підтримується необхідна температура.

Аеросолярій має чоловіче і жіноче відділення, в яких обладнаний добре освітлюваний сонцем майданчик для прийому сонячних ванн – солярій, і захищений від прямих сонячних променів (для повітряних ванн) – аерарій. На одне місце в солярії виділяють 6-8 м², а в аерарії – 4-5 м² при співвідношенні місць в солярії і аерарії 2:1 - для середньої кліматичної смуги і 1:2 для півдня. Аеросолярій обладнують метеостанцією, радіовузлом, медичним пунктом, приміщенням для зберігання білизни, санвузлом, де воду для душу нагріває сонце; оснащують: тапчанами з підголівниками (висота тапчанів не менше 40 см і вони можуть мати бічні стінки для захисту від вітру), мобільними тентами (які обертаються на спеціальних шарнірах і можуть бути груповими і індивідуальними).

- пляж, лікувальний пляж – розташований біля будь-якого водоймища (море, річка, озеро і т.д.) пляж, є основним місцем проведення лікування кліматом і по суті, влітку – це основна кліматолікувальна база будь-якої курортної або оздоровчої установи. Залежно від покриття класифікують як: піщані; складені з грубих наносів (галька, валуни); штучні, які розташовують на терасах і бунах з дерев'яним настилом. За функціональним призначенням

пляжі бувають: суспільними (загальноміські, загальнокурортні) і лікувальні (для хворих курорту, санаторію). Підходи до пляжу (якщо вони не пологі), обладнуються сходами, фунікулерами, ліфтами, канатними дорогами. Пляж обладнують метеорологічним пунктом, радіовузлом (оповіщає про кількість сонячної радіації, температуру повітря і води, робить штормове попередження), оглядовою вежею і рятувальними плавзасобами. Має бути обов'язково годинник, обернений убік моря і добре помітний на відстані 50-75 м. На пляжі розміщують так само медичну службу і оснащують всім необхідним для надання швидкої медичної допомоги.

Туристський оздоровчий комплекс – це туристський комплекс, який ще й надає послуги оздоровлення.

Дитячий оздоровчий комплекс – один з різновидів оздоровчих засобів розміщення, який надає послуги розміщення, харчування і оздоровлення для дітей. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні. Що стосується оздоровлення, то такі комплекси можуть мати вузькоспеціалізовану спрямованість – протитуберкульозні, для дітей із захворюванням опорно-рухового апарату, дітей-чорнобильців і т.п. Складається з будов різної місткості: багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало і т.п.

Спортивно - оздоровчий комплекс - один з різновидів оздоровчих засобів розміщення, надає послуги розміщення, харчування, оздоровлення, занять спортом, відпочинку, дозвілля. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні. Складається з: спортивних споруд, споруд суспільного призначення, засобів розміщення різної місткості: багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало і т.п.

Лікувально - оздоровчий комплекс - один з різновидів оздоровчих засобів розміщення, надає послуги харчування, розміщення, оздоровлення і лікування. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні. Що стосується оздоровлення, то такі установи на рівні із загально - профілактичними оздоровчими заходами займаються лікуванням професійних захворювань.

Складається з будов різної місткості: багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало і т.п.

Профілакторій – один з різновидів оздоровчих засобів розміщення. За формою власності відноситься до відомчих установ, що і накладає відбиток на склад відпочиваючих. Що стосується оздоровлення, то такі комплекси можуть мати вузькоспеціалізовану спрямованість – протитуберкульозні, для дітей із захворюванням опорно-рухового апарату, дітей-чорнобильців і т.п.

Санаторій – оздоровчо-лікувальна установа, розташована, зазвичай, в курортних зонах, на мінеральних, цілющих водах, термальних джерелах і ін. Широко поширені в Росії, Україні, інших європейських країнах, а також в США.

Транзитний готель – готель, призначений для короткочасного проживання транзитних пасажирів. Розташовують на території аеровокзалів і автовокзалів, залізничних, річкових і морських вокзалів.

Дорожній готель – різновид транзитного готелю. Розташовують за межами міст упродовж доріг. Надає послуги розміщення. Має умови для паркування автотранспорту без його технічного обслуговування. Володіє зручними під'їздами з дороги.

Мотель або **мото - готель** - розташовують за межами міст упродовж доріг. Надає послуги розміщення. Має умови для паркування автотранспорту і його технічного обслуговування. Володіє зручними під'їздами з дороги. Як правило, мотелі – це одно -, двоповерхові будівлі.

Агроотель – засіб розміщення; розташований на території фермерського господарства і має умови для заняття сільськогосподарською діяльністю під час відпочинку.

Лотель - засіб розміщення, призначений для туристів, що займаються кінним спортом. Має умови для утримування коней.

Готель-люкс – мале або середнє готельне підприємство, розташоване в центрі міста , орієнтоване на забезпеченого клієнта (бізнесмени, політики), оскільки ціни на проживання в номерах достатньо високі, але при цьому

надаються різні види обслуговування. Деякі номери обладнані кухнями, барами, холодильниками. Персонал забезпечує високий рівень сервісу.

Готель – гарні – засіб розміщення, що надає клієнтам обмежений набір послуг – розміщення й сніданок. Зокрема, в цьому готелі немає ресторану, а сніданок, включений до вартості номера, надають в невеликому кафетерії або буфеті.

Готель - лідо (від. фр. hotel lido) – невеликий готель, розташований безпосередньо на березі озера.

Готель - шато (від. фр. hotel chateau) – назва замського замку або великого замського будинку; різновид дорогих і особливо престижних французьких готелів, розташованих в сільській місцевості.

Апарт - готель, апартамент - готель – готельне підприємство, що складається з декількох квартир. Передбачається самообслуговування і самостійне приготування їжі. Ціна не залежить від кількості тих, що проживають в квартирі. Клієнтами є сімейні туристи і студентська молодь.

Готель – клуб, клуб - готель (від фр. hotel clubi) – готель, що містить, окрім номерного фонду для розміщення гостей, безліч залів, приміщень для організації активного відпочинку: тренажерний і гімнастичний зали, кіноконцертний зал, спортмайданчики з штучним покриттям (теніс, футбол, баскетбол, волейбол та ін.), конференц-зал, кімнати для ділових переговорів, банкетні зали та ін. Готель - клуби, розташовані на морському побережжі, пропонують туристам міні-яхти, водні велосипеди, прогулянкові човни, віндсерфінг.

Готель - резиденція – засіб розміщення закритого типу, що призначене для обслуговування вищих державних посадових осіб (глав держав, послів, членів уряду) під час офіційних візитів. Може надавати площу для постійного дипломатичного представництва іноземної держави.

Палац - готель – готель, розташований в будівлі – історико-архітектурному пам'ятнику палацової, замкової архітектури.

Анонімний пансіон – різновид апарт-отеля. Власник квартир укладає договір з агентством про здачу в оренду своєї або своїх квартир.

Пансіон – (від. фр. *pension*, від латин. *pension* – платіж, внесок). Даний термін має декілька основних значень: 1) елітний учбовий заклад з гуртожитком і повним утриманням учнів, які навчаються за поглибленою професійно-освітньою програмою. Наприклад, пансіон ліцейний, пансіон санаторного типу; 2) вид комплексного обслуговування, який включає зустріч і проводи туриста, розміщення в готелі і триразове харчування; 3) вид готелю, підприємство розміщення. По класу сервісу пансіони істотно нижчі за готель, хоча і можуть мати зоряну класифікацію. Як правило, в пансіоні надають повне триразове харчування. Пансіони зазвичай розраховані на проживання 10 - 20 чоловік (іноді на 50 чоловік). За формою власності бувають: приватними і відомчими. Сімейний затишок привітності у поєднанні з низькими цінами роблять пансіони привабливими для туристів. Вартість проживання значно нижча, ніж в готелях. Розташовується пансіоні в заміській зоні, де можна відпочити і оздоровитися.

Пентхаус (від. англ. *penthouse*) – багатокімнатні апартаменти підвищеної комфортабельності, один з найдорожчих видів квартир або номерів в готелях вищого класу. Пентхаус, як правило, розміщені на останніх поверхах будинків або готельних будинків.

Табір – засіб розміщення сезонного характеру. Припускає активний відпочинок і оздоровлення. Розташовується в рекреаційній або курортній зоні. Складається з будівель різної місткості: багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало, намети і т.п. В свою чергу існують наступні типи таборів:

- табір дитячий – призначений для відпочинку і оздоровлення дітей під час канікул. Під засоби розміщення найчастіше використовують одноповерхові приміщення типу павільйонів, що пояснюється сезонністю роботи більшості дитячих таборів;

- табір палатковий – майданчик, призначений для розміщення наметів.

Палатковий табір призначений для активного відпочинку;

- табір праці і відпочинку - такий табір є цільовим і припускає (нарівні з відпочинком) ведення будя-якої трудової діяльності;

- табір альпіністський – спортивна база, що має в своєму розпорядженні все необхідне устаткування для навчання альпіністів і вдосконалення їх майстерності;

- табір молодіжний – спеціалізоване рекреаційне підприємство, призначене для активного відпочинку молоді.

- табір туристський – спеціалізоване рекреаційне підприємство, призначене для активного відпочинку в природному середовищі.

Кемпінг – різновид табору. Засіб розміщення, припускає активний відпочинок і оздоровлення. Складається з будівель різної місткості: багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало і т.п. Розташовується в рекреаційній або курортній зоні, іноді поряд з дорожнім готелем або мотелем. Обов'язково має майданчик для розміщення наметів, автомобілів, автопричіпів, караванів, будиночків на колесах, ротелей. Надає послуги зв'язку, пошти, торгівлі, інформації і т.д. Надає туристський і спортивний інвентар. Можливе підключення автофургонів, причепів до санітарно-технічних комунікацій.

Майданчик для кемпінгу – спеціально обладнаний і захищений майданчик з санітарними зручностями для розміщення наметів, автомобілів, автопричіпів, караванів, будиночків на колесах, ротелей. Можливе підключення автофургонів, причепів до санітарно-технічних комунікацій. Розташовується в рекреаційній або курортній зоні, іноді поряд з дорожнім готелем або мотелем.

Ротель (від англ. roll – котитися, крутитися + hotel – готель):

- 1) різновид кемпінгу, розташований на підступах до міста або в живописних місцях, призначений для мандрівників на трейлерах. Можливе підключення автофургонів, причепів до санітарно-технічних комунікацій;

- 2) пересувний готель з обмеженим набором послуг, який

розташовується найчастіше у вагоні з одно - або двомісними номерами – спальними відсіками, обладнаному також приміщеннями для переодягання, загальною кухнею і загальним туалетом. Як ротель також може використовувати туристський автобус із спеціально обладнаними спальними місцями.

Гостинний двір або гостьовий двір – відрізняється спрощеним стандартом обслуговування, невеликою місткістю. Обов'язкова наявність в структурі ресторанного господарства у вигляді ресторану, бару, їдальні. Відсутній ряд громадських приміщень, таких як: хол, вітальня, вестибюль. Клієнтами найчастіше є віруючі, тому гостьові двори розташовуються на території церковних комплексів або просто при церквах і в місцях паломництва, наприклад в Єрусалимі.

Гостьовий будинок – засіб розміщення з наявністю мебльованих кімнат, послуг харчування. За формою власності – приватні. Широко поширені в Німеччині і Австрії під назвою «Gasthaus».

Гостьова кімната – частина будинку, де розташовують клієнтів. Даний засіб розміщення є мебльованою кімнатою і, по суті, не відрізняється від готельного номера. Як послуга - може надаватися сніданок.

Котедж – засіб розміщення, розташований за містом і є будовою, що окремо стоїть. Складається з однієї або декількох кімнат, має пару окремих виходів, а, іноді-веранду. Призначений для сімейних туристів. За формою власності бувають приватними або можуть входити до складу якого-небудь туркомплексу.

Бунгало - засіб розміщення, розташований в курортній або рекреаційній зоні, в основному на морському або океанському узбережжі, призначений для відпочинку в літній сезон. Будується з легких матеріалів.

Дача – засіб розміщення, що не є основним житлом. Знаходиться в курортній або рекреаційній зоні. За формою власності є приватною і використовують для відпочинку.

Сільський будинок/будиночок або фермерський будинок - засіб розміщення, що знаходиться в приватній власності і розташований в приміщенні, що окремо стоїть на території особистого підсобного або фермерського господарства з можливістю приготування їжі з продуктів цього господарства. Розташовується в сільській місцевості і може здаватися в оренду і/або використовуватися як: агроотель, гостина кімната, пансіонат.

Село туристське – комплекс однотипних літніх будиночків, призначених для проживання туристів у віддалених від крупних населених пунктів місцях. Туристські села створюються для тіснішого спілкування відпочиваючих з природою. Відпочиваючі в туристських селах в значній мірі знаходяться на самообслуговуванні (прибирання приміщення, приготування їжі і т.д.). Разом з тим, для охочих в туристських селах можуть бути надані послуги кафе, ресторану, бару та ін.

Шале – так називають сільські будиночки в горах Швейцарії, а в ряді країн це просто невеликий заміський будинок, дача. Шале може бути легкою, збірно-розбірною конструкцією, яку використовують для сезонного збільшення місткості на території туристських баз на 30-50%, як засіб розміщення.

Літній павільйон – постійна або тимчасова споруда, яку використовують як засіб розміщення. Павільйон може бути легкою, збірно-розбірною конструкцією, яку використовують для сезонного збільшення місткості на території туристських баз на 30-50% як засіб розміщення.

Намет - збірно-розбірна конструкція з тканини, яку легко можна переносити і перевозити на собі або транспортним засобом. Намети можуть застосовуватися для сезонного збільшення місткості на території туристських баз на 30 – 50 % як засіб розміщення.

Караван – мобільний засіб розміщення у вигляді автопричепа з можливістю приготування їжі і наявністю санітарного вузла. Розташовують його на території кемпінгів або майданчиків для кемпінгу з можливістю підключення до інженерних систем життєзабезпечення.

Караван - будиночок – караван, який використовують в стаціонарному режимі. Розташовують на території кемпінгів або майданчиків для кемпінгу з можливістю підключення до інженерних систем життєзабезпечення.

Трейлер – пересувний засіб розміщення у вигляді фургона. Відрізняється від каравану тим, що сам засіб розміщення розташований не на причепі, а на одній базі з автомобілем. Розташовується на території кемпінгів, ротелей або майданчиків для кемпінгу з можливістю підключення до інженерних систем життєзабезпечення.

Флайтель – готель, призначений для власників особистих літаків і вертольотів. Обладнання: злітно-посадкова смуга, зв'язок з метеостанцією, ангари. Можлива наявність технічної і диспетчерської служби.

Готельні установи для водного туризму – готельні установи, метою яких є комплексне обслуговування любителів водного туризму і їх плавзасобів (флотель, ботель, ботокемпінг, флотокемпінг, марина, плавучі готелі і т.д.). Найбільшого поширення такі установи набули у Франції, Канаді, Данії, Нідерландах, Швеції, Іспанії, США. Місткість таких установ може бути від 10 до 1750 місць для човнів. Для цього обов'язково необхідно:

1) забезпечити обслуговування клієнтів, до якого входить: надання спальних місць на плавучому або прибережному готелі, наметах, будиночках; має бути ресторанне господарство, що забезпечує різноманітне харчування; організація дозвілля, побутове, спортивне і культурно - масове обслуговування;

2) мати інженерне устаткування будівель і технічне обслуговування плавальних засобів (елінги, причали, спускові та підйомні пристрої, заправка паливом, зберігання, ремонт і т.д.). Іноді готельні установи для водного туризму мають в своєму розпорядженні румпу або сліп (рампа або сліп – пристрій для спуску на воду невеликих моторних човнів і катерів. Обслуговує водну поверхню площею 640-840 га).

3) в разі необхідності забезпечити персонал відпочинком і харчуванням.

При виділенні груп приміщень в ботелях і флотелях приймають за основу туристські готелі, а в ботокемпінгах і флотокемпінгах – кемпінги. І, відповідно, при виділенні житлової площі приміщень в ботелях і флотелях приймають за основу так само туристські готелі (одномісний номер – 7 м², двомісний номер – 9 м², тримісний номер – 14 м²), а в ботокемпінгах і флотокемпінгах – кемпінги (3,75 – 4,5 м² на місце).

Серед найбільш поширених виділяють наступні готельні установи для водного туризму:

- **Ботель** – невеликий готель на воді (неплаваючий), під який може використовуватися відповідним чином обладнане судно, а також це сезонно або цілорічно функціонуюча установа залежно від місця розташування. Ботель складається з розташованих: спеціалізованих пристроїв технічного обслуговування плавзасобів, житлових, готельних корпусів, де передбачено культурно-побутове обслуговування на високому рівні. Ботель надає всі умови для заняття всілякими видами водного спорту – байдарковим, парусним, буєрним. Розташовуються на водних маршрутах на відстані 150 - 200 км. Розраховані на прийом 200 - 500 чоловік і 50 - 125 плавзасобів, площа земельної ділянки приблизно дорівнює 175 м² на 1 місце. Різновидом ботелів є: «літні туристські містечки» або «бази - містечки відпочинку» - в Німеччині, «флотелі» - в Іспанії і Югославії, «центри водного туризму» і «водні станції» в Польщі, «порти задоволень» - у Франції.
- **Ботокемпінг** – сезонна готельна установа типу кемпінгу. Має технічні пристрої для ремонту і обслуговування плавзасобів. Розташовують на зонах водних маршрутів на відстані 70-100 км. Розрахована на прийом 50-100 чоловік і 12-25 плавзасобів, площа земельної ділянки приблизно дорівнює 100 м² на 1 місце.
- **Флотель і Флотокемпінг** – це плавуча верф і готель або, як ще його називають, плавучий мотель, призначений для обслуговування туристів на

воді. Обладнаний заправною станцією і пунктом прокату туристського спорядження і плавзасобів. Діє цілорічно з тією умовою, якщо взимку рух на річках стає, то флотель використовують в місті як зимове місце зберігання плавзасобів. Діє в зонах водних маршрутів через 50 км. Розрахований на прийом 100-200 чоловік і 25-30 плавзасобів; площа земельної ділянки приблизно дорівнює 75 м² на 1 місце.

- **Марина** – ще одна споруда водного туризму. Функціонує на водній площі від 100 га. Розрізняють заміські і міські марины. Міські експлуатують як постійні стоянки приватного флоту городян й тимчасових стоянок транзитних туристів, мають у своєму розпорядженні заправку, займаються технічним обслуговуванням плавзасобів. **Заміські марины** розташовують в межах півторагодинної доступності. Вони так само призначені для обслуговування транзитних туристів (на пірсі присутні засоби розміщення для ночівлі), технічного й іншого обслуговування їх плавзасобів. Заміські марины можуть входити до складу Аквапарків.

- **Аквапарк**, а також – «бази - містечки відпочинку», «центри водного туризму» – є не тільки місцями, де водний турист може розмістити, заправити, відремонтувати свій плавзасіб, але й отримати комплекс послуг. Для цього тут працюють: кафе, бари, кафетерії, клуби, ігрові і спортивні майданчики, кемпінги і автостоянки, будови загального призначення і спальні корпуси, які розташовують ближче до стоянок човнів.

- **Літні туристські містечки** – є різновидом аквапарку в Німеччині. Вміщає приблизно 300 туристів з наданням всіх відповідних послуг, властивих підприємствам такого типу.

- **Водна станція** - різновид аквапарку в Польщі. Вміщає приблизно 200 туристів з наявністю 100 м² упорядкованої території на кожну людину. Характерна особливість – це невисокий рівень обслуговування, що позначається на вартості цього обслуговування і сезонне використання. Територія має в своєму розпорядженні майданчики для наметів, автомобілів туристів, занять спортом, відпочинку. Є елінги й майстерні для нескладного

технічного ремонту плавзасобів.

- **Човнові палаци** – поширені у Великобританії і призначені, в основному, для зберігання різних видів плавзасобів, які використовують для водного туризму.
- **Бази вихідного дня** – різновид аквапарків Великобританії. Як і аквапарк представляє комплекс (культурно-масового, спортивного і іншого спрямування) обслуговування, харчування, який характеризується високим рівнем комфорту. Бази мають у своєму розпорядженні: пляжі, елінги, пристані, пункти прокату спортивного інвентарю, човнів і катерів. Місткість може бути 3000 - 5000 туристів.
- **Порти задоволень** – різновид аквапарку у Франції.
- **Гидрополіс** - різновид аквапарку в Нідерландах. Комплекс будов, що винесений в морі і спирається на палі. Надає широкий спектр послуг, як туристам, так і їх плавзасобам.
- **Плавучі готелі** – готелі, що розташовані на воді. Рівень комфорту і обслуговування відповідає заявленим стандартам (мають на увазі категорію 1, дві зірки і т.д.). Такі готелі можуть бути як стаціонарними, що розташовані біля берега, так і пересувними. Часто використовують круїзні судна як плавучі готелі з метою збільшення кількості засобів розміщення в місті.

2.4. Номерний фонд готелів. Класифікація готельних номерів

Традиційно класифікація готельних номерів відбувається на основі оцінки співвідношення параметрів матеріально-технічної бази таких як:

- площа номера і наявність різноманітних приміщень (спальна кімната, вітальня, кухня або кухонна ніша, повний, неповний або взагалі без санвузла, балкона, кабінету і т.д.);
 - кількість місць в номері (одне, два, три і більше);
 - кількість ліжок і їх конфігурація (одномісне, двомісне, двоярусне ліжко);
 - кількісні і якісні показники оснащення номера;

- вид з номера і його розташування в структурі готелю або готельного комплексу.

Номерний фонд - це загальна кількість номерів (місць) в засобі розміщення.

Номер - це окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї кімнати або більш, оснащене інвентарем і устаткуванням для надання послуг з тимчасового розміщення споживача готельної послуги відповідно до вимог, які пред'являють до даного готелю. Всі номери мають категорію.

Кількість, якість, площа і т.д. номерів - це ті ознаки, від яких безпосередньо залежить категорія готелю. Тому так важливо уміти точно класифікувати номери готелів. Нарівні із засобами розміщення взагалі і готелями зокрема готельні номери також можна класифікувати за різними ознаками.

Існують дві базових системи класифікації готельних номерів. Перша за типом номера (наприклад standard, studio, deluxe і т. д.) і друга за кількістю спальних місць (одномісний, двомісний, тримісний). В світовій практиці використовують змішану **класифікацію номерів та варіантів розміщення в них**. Таку класифікацію зустрічають у ваучерах (ваучер - документ, виданий туристською або транспортною фірмою на підтвердження того, що турист сплатив конкретні види послуг: мешкання в готелі, живлення, екскурсійне обслуговування, проїзд на транспорті і т. д. і що є підставою для отримання цього обслуговування), де вказують тип номеру, варіант розміщення в ньому, варіант харчування, варіант виду з вікон номеру.

Класифікація готельних номерів за типом. Така класифікація зустрічається у ваучерах, що видають туристам, наприклад, турагенти і туроператори. **Тип номера** – це сукупність відмітних характерних ознак, що властиві для номера. Виділяють наступні основні типи номерів:

- Standart (STD) - стандартний готельний номер, самий дешевий і самий затребуваний, має всі необхідні умови.;
- Superior - (деякі готелі також використовують термін executive,

executive suite, suite senior), superior вважаються краще, ніж standard, просторіше, з більш оновленою і комфортною обстановкою і/або обробкою. Ще однією відмінністю, найбільш поширеною є те, що з номерів superior вигляд кращий;

- Deluxe – відрізняється від standard і superior перш за все великими розмірами, а також практично завжди кращим виглядом з вікна, розкішнішою обстановкою і обробкою;

- Suite – зазвичай великий номер з двома кімнатами (спальною і салоном), розділеними дверима. Багато готелів визначають сюїт як номер, в якому є диван;

- Junior Suite або Deluxe Suite - володіє всіма перевагами deluxe, але ще просторіший і розкішно обставлений і оброблений номер, що найчастіше складається з однієї, іноді з двох окремих кімнат (спальні і гостинні);

- Suite mini – різновид номеру Suite, але менший за площею;

- Studio - номери, які схожі на Junior Suites, але набагато простіше. У студіо є кухня і устаткування для приготування їжі. Найчастіше цей тип номерів зустрічається в готелях низьких категорій.;

- Apartment (APP) - номери, наближені до виду сучасних квартир, мають місця для приготування їжі; дво- і більше кімнатна квартира; це схожі із Студіо номера, з однією або двома спальнями, кількість спалень зазвичай вказана в описі номера (наприклад 1 bedroom apartment, 2 bedroom apartment). Оплата йде за весь номер-апартамент, незалежно від числа тих, що проживають, в межах дозволених місткістю номера (наприклад 2-4 людини 80 євро/день);

- Family studio – номер з двома або більше суміжними кімнатами для сім'ї, схож на апартаменти;

- Business – великий та комфортний номер, оснащений засобами для ділової діяльності (телефон, факс, комп'ютер, Інтерні);

- President – найбільш дорогий номер, до складу якого входять декілька спальних кімнат, вітальня, їдальня, кабінет, декілька повних

санвузлів (ванна або джакузі, душ, умивальник, унітаз, чаша «біде»). Може займати площу, як на одному поверсі, так і на декількох;

- Residence – номер має ванну кімнату, центральний кондиціонер (години роботи і потужність кондиціонера залежать від погодних умов), платний міні-бар, сейф, супутникове телебачення, телефон, фен, балкон, килимове покриття. Виділяють 4 типи таких номерів: Тип 1 – стандартний номер (Standart) на 3 осіб; Тип 2 – стандартний номер (Standart) з бічним видом на море на 1-3 чоловік; Тип 3 – номер De luxe Suite – спальна кімната, гостина, дві ванні кімнати (одна - з душем, інша - з джакузі), з бічним видом на море, номер розрахований на 2 дорослих і 1 дитину; Тип 4 – два суміжні номери Типу 1, сполучених дверима, розрахований максимально на 6 чоловік.

- Honeymoon room - номер для молодих, комфортний номер з відповідним оформленням і обов'язково двоспальним ліжком;

- Connected rooms - суміжні номери, що мають двері-прохід з одного номера в іншій;

- Handicapped room – спеціально обладнаний номер для людей з обмеженими фізичними можливостями.

Класифікація готельних номерів за кількістю спальних місць класифікація розміщення. Кількість місць в номері варіюється від категорії номера, його призначення, від типу засобу розміщення. Наприклад, молодіжний готель, де в номері може бути шість місць і номер люкс, де є одне місце в двох кімнатах. Ліжко - місце (**ліжко - місце** – спальне місце, що призначене для використання однією людиною) може бути представлене у вигляді одномісних ліжок, двомісних - для подружжя, двоярусного або у вигляді дивана для гостя або дитини. номери можуть бути: одно -, два -, три -, чотиримісні і більше, а саме:

- Single (SNGL, SGL) – одномісний номер;
- Double (DBL) – двомісне розміщення (такий номер може бути або з одним двоспальним ліжком, або з двома окремими ліжками (double twin);
- Triple (TRPL) – номер з двома ліжками і диваном, на якому, у разі

потреби, можна розмістити дитину або дорослу людину;

- Quadriple (QDPL) - чотиримісний номер;
- Family room - сімейний номер, розміром більше стандартного номера;
- Double twin – двомісний номер з двома ліжками;
- Double for single use – це двомісний номер за заниженою ціною (середня ціна між ціною стандартних одномісного і двомісного номерів) виключно для однієї людини. Вартість одного місця в такому номері зростає від 25 % в Західній Європі до 100 % в Україні;
- Bedroom (BDR, BDRM) – номер із спальнею;

Двомісні номери можуть розрізнятися, наприклад, існує відмінність між double room (номер на двох з одним двомісним ліжком) і twin room (двомісний номер з двома одномісними ліжками). У випадку якщо готель не може гарантувати тип двомісного номера, в його описі може з'явитись термін double/twin.

На додаток до вищеназваних параметрів **класифікації розміщення** можуть включатися і такі:

- Balcony - номер з балконом;
- Corner room - кутова кімната;
- Extra bed (EXB) - додаткове ліжко;
- Child (Chld, CH) - вартість розміщення дитини до 12 років; при цьому іноді «CH» – це велика дитина віком до 12 - 15 років; «ch» - маленька дитина - до 6 років; Infant (inf) - дитина до 2 років. Зазвичай, вартість указують для дитини в номері з двома дорослими DC (DBL+Chld), але також може бути SC (SGL+Chld), DBL+2Chld - два дорослих і дві дитини і SGL + 2Chld - один дорослий і дві дитини; 2 ADL (англ. adult – дорослий, повнолітній) + 2 CHD (2 - 6) (2 - 12) - 2 дорослих + 2 дітей від (перша дитина від 2 - 6 років) другої - від 6 - 12 років); 2 ADL + 2 CHD (6 - 12) - 2 дорослих + 2 дітей від 6 - 12 років; 3 ad + 1 CHD (2 - 12) - тримісний + дитина від 6 - 12 років (Family room); 3 ad + 2 ch (2 - 12) - тримісний + двоє дітей 2 - 12 років

(Family room); 3 ad + 2 ch (2 - 12) (2 - 6) - тримісний + 2 дітей: перша дитина 2 - 12 років, другий - 2 - 6 років (Family room); 3 ad + 2 ch (2 - 6) - тримісний + двоє дітей 2 - 6 років (Family room); 4 ad + 1 ch (6 - 12) - чотиримісний + 1 дитина 6 - 12 років; 4 ad + 1 ch (2 - 5) - чотиримісний + 1 дитина 2 - 5 років; 5 ad - п'ятимісцевий;

- Bed only (BO) - розміщення без харчування;

Run of the house (ROH) - розміщення в готелі без уточнення виду номера і виду з вікна;

- Main building (MB) - основна будівля готелю;
- Holiday village (HV) - готель, що має комплекс бунгало;
- Bungalow (BGL, BG) - бунгало; будова, що стоїть окремо від основної будівлі;

- Chale - прибудова до основної будівлі або окремих котедж;
- Cabana - споруда на пляжі (або біля басейну), типу бунгало, що стоїть окремо від основної будівлі і іноді обладнана як спальня;

- Cottage – котедж;
- Villa - вілла, як правило, двоповерхова, з вітальнею, додатковим санвузлом. Часто - з окремим басейном;

- Executive floor - один або декілька поверхів в готелі з вищим рівнем обслуговування;

- 2 + 1 - двокімнатний тримісний номер із загальним коридором і санвузлом;
- 2 + 2 - двокімнатний чотиримісний номер із загальним коридором і санвузлом;

Класифікація номерів прийнята в Україні ґрунтується на ДСТУ 4527:2006 «Засоби розміщення. Терміни та визначення» та налічує 15 наступних типів номерів:

- президентський апартамент – найбільш дорогий номер, до складу якого входить декілька спален, вітальня, їдальня, кабінет, декілька повних санвузлів (ванна або джакузі, душ, умивальник, унітаз, чаша біде).

- апартамент – номер, що складається з двох і більш кімнат (спальня, їдальня або вітальні, можлива наявність кабінету), кухонної ніші, одного повного і одного додаткового санвузлів і розрахований на проживання однієї або двох персон.
- люкс – номер складається із спальні, вітальні або кабінету, є повний санвузол. Номер розрахований на проживання одного або двох чоловік.
- дуплекс – двоповерховий номер з двох і більш кімнат з внутрішніми стаціонарними сходами, повним санвузлом. Номер розрахований на проживання одного або двох чоловік.
- напівлюкс (студіо) – номер складається з однієї кімнати з вільним плануванням, що у результаті дає можливість використовувати різні частини одного приміщення як вітальню, кухонна ніша, спальню. Номер має повний санвузол. Номер розрахований на проживання одного або двох осіб.
- стандарт або номер першої категорії – номер, що складається з однієї кімнати і повного санвузла і розрахований на проживання одного або двох осіб.
- номер другої категорії - номер, що складається з однієї кімнати і неповного санвузла (умивальник і унітаз) і розрахований на проживання одного або двох осіб.
- номер третьої категорії - номер, що складається з однієї кімнати і неповного санвузла і розрахований на проживання трьох і більше осіб.
- номер четвертої категорії – номер з однією житловою кімнатою і умивальником для проживання трьох і більше осіб.
- номер п'ятої категорії - номер, що складається з однієї кімнати без санітарно-технічних умов, розрахований на проживання трьох і більше осіб.
- суміжні номери – два і більше номери, що з'єднуються один з одним дверима, які можуть мати сумісну вітальню або хол, загальний або окремі санвузли.

- одномісний номер (у міжнародній практиці позначається як SNGL, singl) – номер з однієї кімнати розрахований на проживання однієї людини.
- двомісний номер (DBL або double) - двомісний номер на двох осіб з одним двоспальним ліжком.
- двомісний номер з двома односпальними ліжками (TWN, twin, double twin) – номер призначений для розміщення двох чоловік на одномісних ліжках.
- багатомісний номер – номер, призначений для розміщення трьох і більше осіб. Оснащується односпальними ліжками по кількості проживаючих осіб. У хостелах такі номери можуть оснащуватися двох'ярусними ліжками.

Також в практиці використовують **класифікацію готельних номерів залежно від вигляду, що відкривається з вікон** (Додаток 2).

Класифікація готельних номерів за призначенням (поширена в Канаді, Мексиці, США):

- економічного класу – мінімум зручностей за однакову ціну для широкого кола клієнтів. Це, мабуть, найбільш поширений вид номерів, де передбачена наявність ліжка, тумбочки до ліжка, шафи (з вішалками), столу, світильника до ліжка. Санвузол може бути розташований в коридорі; там же можуть знаходитись телевізор, холодильник, чайник і зона відпочинку;

- номери бізнес - класу – як видно з їх назви призначені вони для ділових людей з відповідним рівнем достатку, котрий необхідні організовані місця для роботи з наявністю телефону, комп'ютера, Інтернету і т.д.;

- номер - апартаменти – двох -, трьох -, чотирикімнатні номери. По суті, це квартира з відповідним набором приміщень (кімнати, санвузол, коридор, кухня або кухонна ніша) і технічним оснащенням (електроплита, чайник, кавоварка). Такі номери призначені для сімей, що збираються провести тривалий час в готельній установі.

- люкс - апартаменти – це дво -, три -, чотирикімнатні номери з житловою площею не менше 45 м². Номер люкс - апартаменти схожі на

номер, але в даному випадку може бути відсутньою кухня. Це одна з найбільш дорогих категорій номерів.

Класифікація готельних номерів за кількістю кімнат. Залежно від категорії готельної установи і його призначення, номери можуть бути: однокімнатними, двокімнатними і більше. Така класифікація прийнята в Україні і в світі.

2.5. Класифікація ресторанних підприємств

Однією з основних послуг готельних підприємств є надання послуги харчування. Крім того, для отримання готельним підприємством категорії вище 1* в його структурі має бути ресторанне підприємство. Залежно від категорії готельного підприємства варіюється кількість, клас і тип ресторанного підприємства.

Класифікація і типологія ресторанних підприємств або, як їх ще називають, підприємств громадського харчування залежить від низки чинників, що визначають ступінь розвитку підприємств ресторанного господарства: обсяг, види і характер послуг, що надаються, асортимент продукції, що випускається, якість і форми обслуговування, і матеріально-технічну базу ресторанного підприємства.

Рівень розвитку матеріально-технічної бази підприємств ресторанного господарства характеризує наявність різних класів і типів підприємств харчування, зручність їх розміщення, кількість місць в них, наявність мережі підприємств харчування та оснащення їх відповідними технічними засобами.

2.5.1. Класифікація підприємств громадського харчування за рівнем організації обслуговування. Правильний вибір організації обслуговування (види, методи і форми) безпосередньо впливає на попит споживачів, задоволення їх запитів, ефективність використання матеріально-технічної бази підприємства харчування. Підвищення або зниження

економічної вигоди залежить від таких чинників як: місце прийому їжі, спосіб її отримання і доставки споживачам, ступінь участі персоналу в обслуговуванні, застосування засобів механізації і автоматизації.

Класифікація за видами обслуговування. Основними видами обслуговування є:

- реалізація продукції в залах загальнодоступних підприємств громадського харчування (їдалень, ресторанів, кафе, закусочних), а також в їдальнях при різних готельних підприємствах (готелі, дитячі табори, пансіонати, санаторно-курортні комплекси і т.д.);
- доставка і реалізація продукції підприємств харчування до місця роботи, проведення спортивних заходів, конференцій, виставок, відпочинку, в готелях і гуртожитках і т.д.;
- організація харчування пасажирів у дорозі (купе вагонів поїзда або в автобусі, салонах вагонів-ресторанів, літаків, круїзних лайнерів);
- організація обслуговування офіціантом (барменом) у номері, вдома або на роботі і т.п.;
- продаж продукції власного виробництва для споживання в домашніх умовах через магазини (відділи), кафе, закусочні.

Класифікація за методами обслуговування. Метод обслуговування споживачів харчування – це спосіб реалізації споживачам продукції підприємств ресторанного господарства. Розрізняють два основні методи обслуговування: обслуговування офіціантом, барменом, буфетником, продавцем або самообслуговування. Підприємства ресторанного господарства використовують наступні методи обслуговування:

- самообслуговування – ефективний метод швидкого масового обслуговування, при якому споживач самостійно бере з роздавальні прилавків холодні блюда і закуски, хліб, кондитерські вироби, напої, солодкі та, столові блюда. Гарячі блюда порціонують роздавальники безпосередньо перед відпусканням продукції на касі. Споживач рухається вдовж роздавальної лінії і ставить відібрані блюда на піднос, потім на касі

розраховується і йде зі своїм підносом до обіднього столу. Така форма обслуговування дозволяє збільшити пропускну спроможність залів на 20-30%, майже удвічі скорочує час на отриманні їжі, і, з погляду менеджменту, на 20% підвищує продуктивність праці працівників даного підприємства харчування. Такий метод обслуговування характерний для підприємств швидкого харчування (Fast food), наприклад «Пузата хата» (рис. 2.1).

- обслуговування офіціантами – метод створення комфортної обстановки і умов обслуговування, на який чинник часу не так впливає, як на попередній метод;

- комбінований метод – поєднання двох вищеназваних методів за наступними варіантами:

- а) на одному і тому ж підприємстві харчування вдень працюють за методом самообслуговування, а у вечірньо-нічний час - за методом обслуговування офіціантами;

- б) обслуговування офіціантами в залах за наявності лінії самообслуговування для реалізації обідньої продукції. Наприклад, споживач вибрав декілька блюд і замовив піццу. Він проводить оплату за вже узяті блюда і за піццу, яку йому протягом 10 - 15 хвилин приготують з напівфабрикату та принесе офіціант (-ка).



Рис. 2.1 – Роздавальна лінія ресторану «Пузата хата»

Класифікація за ступенем участі персоналу в обслуговуванні.

Залежно від ступеня участі персоналу в обслуговуванні розрізняють:

- повне самообслуговування – виконання споживачем усіх операцій, пов'язаних з отриманням блюд, напоїв, столових приборів, доставкою їх до обіднього столу, прибиранням за собою посуду;
- часткове самообслуговування – велику частину цих операцій виконує персонал. Прикладом часткового самообслуговування є попереднє сервірування столів в їдальнях, в дитячих таборах, пансіонатах, будинках відпочинку і т.д. При цьому споживач лише розливає в тарілки перші страви з супниць, заздалегідь виставлених на столи, а потім відносять використаний посуд на конвеєр. Іноді в установах, що працюють з дітьми (дитячий оздоровчий комплекс або дитячий профілакторій), гарячі страви заздалегідь розливають в тарілки. Це виконують для того, щоб звести до мінімуму всі маніпуляції дітей з рідкими гарячими приготуваннями.

Класифікація за способом розрахунку із споживачем. За способом розрахунку із споживачем виділяють самообслуговування з попереднім,

подальшим, безпосереднім розрахунком, оплатою після прийому їжі і самотійним розрахунком:

- самообслуговування з попереднім розрахунком – споживач, заздалегідь ознайомившись з меню і наявним асортиментом, вибиває чек або талонів в касі, а потім по ним на роздачі отримує вибрані страви. Недоліком такої системи є низька пропускна спроможність (кухар або роздавальник витрачають багато часу на вивчення і сортування чеків або талонів на вибрані страви). У зв'язку з цим, таку оплату часто застосовують у видозміненій формі, за якої відбувається відпуск комплексних страв за заздалегідь придбаними талонами або чеками;

- самообслуговування з подальшим розрахунком – прискорена форма обслуговування - розрахунок відбувається в кінці роздавальної лінії, при цьому споживач самотійно вибирає вподобані йому страви, звільняючи кухарів і роздавальників від роботи з чеками або талонами;

- самообслуговування з безпосереднім розрахунком забезпечує одночасність вибору страв, їх отримання і оплату їх вартості. Цю форму обслуговування застосовують в буфетах і закусочних, а операції з відпустку продукції і розрахунку виконує один працівник;

- самообслуговування з розрахунком після прийому їжі – споживач проходить удовж роздавальної лінії, самотійно вибираючи страви і напої, в кінці на касі отримує чек, який сплатить після того як поїв при виході на іншій касі. Таку форму обслуговування застосовують тоді, коли існує необхідність в застосуванні посиленого контролю над веденням розрахункових операцій - перший касир проводить калькуляцію вартості страв, а другий - здійснює розрахунок із споживачем;

- самообслуговування з самотійним розрахунком – використовують в місцях з постійними клієнтами. Споживач сам вибирає страви і напої, біля яких встановлені цінники, а потім розраховується шляхом опускання грошей в скарбничку.

Також з метою класифікації ресторанних закладів використовують

класифікацію за способом відпускання продукції. За цим способом розрізняють:

- самообслуговування з вільним вибором блюд (наприклад, «Шведський стіл»);
- самообслуговування з комплексними сніданками, обідами, вечереми.

2.5.2. Класи і типи підприємств ресторанного господарства. В Україні діють «Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування», які встановлюють вимоги щодо проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування в Українській державній системі сертифікації продукції – Системі сертифікації УкрСЕПРО. Цей документ встановлює порядок, процедуру і вимоги проведення обов'язкової сертифікації, які надаються суб'єктами туристичної діяльності у відповідності зі статтею 15 Закону України «Про туризм». Крім того, вимоги згаданих вище Правил є обов'язковими для органів сертифікації послуг харчування, які акредитовані в Системі УкрСЕПРО, акредитованих випробувальних лабораторій (центрів) і суб'єктів туристичної діяльності, які надають послуги з харчування.

Дані Правила розроблені на основі Законів України: «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини».

Тип і клас підприємства громадського харчування визначають відповідно до ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

Клас підприємства ресторанного господарства – є сукупністю відмінних ознак підприємства певного типу, що характеризує якість послуг, що надаються, рівень і умови обслуговування.

Відразу відзначимо, що кафе, їдальні і закусочні на класи не підрозділяють. А ось ресторани і бари щодо рівня обслуговування і номенклатури послуг, що надаються, мають три класи - люкс, вищий і перший, які повинні відповідати певним вимогам (Додаток 3).

Тип підприємства ресторанного господарства – це вид підприємства з характерними особливостями обслуговування, асортименту кулінарної продукції, що реалізовується, і номенклатури що надаються споживачам послуг. Типи підприємств ресторанного господарства залежать безпосередньо від часу і специфіки обслуговування, складу споживачів сфери харчування і неоднорідності попиту на одні і ті ж види харчування (діти, спортсмени, що потребують дієтичного харчування, гурмани).

У ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» приведений різновид установ ресторанного господарства, що представлені в Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520) (Додаток 4).

Контрольні питання та завдання

1. Поясніть, для чого необхідна класифікація засобів розміщення і готелів.
2. Класифікація засобів розміщення.
3. Дайте тлумачення поняттю «Засіб розміщення».
4. Поясніть різницю між поняттями «Засіб розміщення» і «готель», «номер».
5. Назвіть найбільш відомі системи класифікації готельних підприємств.
6. На підставі чого нині в Україні здійснюють класифікацію засобів розміщення?
7. На підставі чого зараз в Україні здійснюють класифікацію готелів?
8. Розкрийте суть поняття «готель».
9. Які типи готелів Вам відомі?
10. Розкажіть щодо вимог до засобів розміщення згідно ДСТУ 4268.
11. Розкажіть щодо вимог до готелів згідно ДСТУ 4269.
12. Розкажіть щодо класифікації готелів в Україні, Франції, Індії, Великобританії, Росії, Італії, Греції.
13. Дайте характеристику туристським готелям.
14. Дайте характеристику пересувним засобам розміщення.

15. Сформулюйте визначення для поняття «оздоровчі засоби розміщення», наведіть приклад.
16. Охарактеризуйте готельні установи для водного туризму.
17. Охарактеризуйте готельні установи для гірськолижного туризму.
18. Які види класифікації номерів Ви знаєте?
19. У чому полягає різниця між номерами «single» і «double for single use»?
20. Що таке «кондомініум» і «таймшер»?
21. Перерахуйте чинники, що впливають на зміни тарифу номерів.
22. Назвіть особливості найбільш поширеної класифікації тарифів на номери.
23. На основі яких нормативних документів проводять класифікацію підприємств ресторанного господарства в Україні.
24. За яких ознак класифікують ресторани господарства?

Рекомендовані джерела

1. ГОСТ 28681.4-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц: международный стандарт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/home/download.php?list.15>.
2. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.
3. ДСТУ 4268: 2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurort-service.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
4. ДСТУ 4269: 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://3umf.com/doc/449/>.

6. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
7. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) із змінами і доповненнями, внесеними наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 3 вересня 2007 року N 207 - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lawua.info/bdata2/ukr2303/index.htm> та vi-leghas.ua/content/view/3878/36/lang,ukrainian/.
8. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lawua.info/jurdata/dir206/dk206012.htm>.
9. Архитектурное проектирование общественных зданий и сооружений: Учебник для вузов / [В.В. Адамович, Б.Г. Бархан, В.А. Варезкин и др.]; под общ ред. И.Е. Рожина, А.И. Урбаха. – 2-е изд. – М.: Стройиздат, 1984. – 543 с.: ил.
10. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – К.: ВИРА-Р, 2001. – 208 с.
11. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб. пособ / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб и доп. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
12. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик [для студ. высш. учеб. заведен.]. – 2-е изд., перераб и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.
13. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с. (Серия «Учебники, учебные пособия»).
14. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес / Ю.Ф. Волков. – [2-е изд.]. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 637 с. – (Высшее образование).

15. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
16. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер. – М.: Аспект Пресс, 1995.
17. Экономика и организация туризма. Международный туризм / [Е.Л. Драчёва, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др.]; под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчёвой. – 2 – изд., стер. – М.: КНОРУС, 2005. – 576 с.
18. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Мн.: Новое знание, 2000.
19. Лэзэреску Ч. Постройка отелей / Ч. Лэзэреску. – М.: Стройиздат, 1976.
20. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И. Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбразИздат, 2001.
21. Основы туристской деятельности: учебник / [Г. И. Зорина, Е. Н. Ильина, Е. В. Мошняга и др.] ; сост. Е. И. Ильина. – М.: Советский спорт, 2004.-200 с.
22. Рябев А. А. Классификация гостиниц: некоторые проблемы и пути их решения / А. А. Рябев // XXXIV науч.-техн. конф. препод., аспирантов и сотр. Харьк. нац. акад. гор. хоз-ва. В 3-х ч. Ч. 3. Общественно-экономические науки: программа и тезисы докладов / Харьк. нац. акад. гор. хоз-ва. – Х.: 2008. – С. 170 - 172.
23. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2006. – 304 с.
24. Степанов Е. Г. Основы курортологии: учебное пособие / Е. Г. Степанов. – Х.: ХНАГХ, 2006. – 326 с.
25. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник [для студ. вузов] Р. Джон Уокер; пер. с англ. – М.: Юнити-Дана, 2006. - 880 с.

РОЗДІЛ 3

ОСНОВНІ І ОБОРОТНІ ЗАСОБИ ГОТЕЛЬНО - РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ЇХ ВАРТІСТЬ І АМОРТИЗАЦІЯ

Основні і оборотні засоби являють собою один з головних чинників господарської діяльності кожного підприємства. Кількісні та якісні показники стану основних засобів відбивають технічний та технологічний рівні, їх спроможність надавати послуги на певному рівні і ін. Тому важливим є проведення своєчасної оцінки вартості і амортизації основних засобів з метою їх своєчасного відтворення.

3.1. Сутність матеріально-технічної бази

Виробництво утворює матеріальну основу економіки. Джерелом будь-якого виробництва є ресурси, які має в своєму розпорядженні підприємство.

Ресурси підприємства - це сукупність природних, матеріальних і соціальних ресурсів, які можуть бути використані в процесі створення товарів і послуг.

В економіці всі ресурси поділяють на 4 групи:

1. Природні ресурси - тобто природні речовини;
2. Матеріальні ресурси - засоби виробництва;
3. Трудові ресурси - населення в працездатному віці;
4. Фінансові ресурси - грошові кошти, які мають у своєму розпорядженні суб'єкти господарювання.

Природні, матеріальні і трудові ресурси разом називають базовими, а фінансові - похідними.

Чинники виробництва - це реально залучені до процесу виробництва ресурси.

Виділяють 3 основних чинника виробництва:

1. Матеріально-технічна база - означає всі використовувані у виробництві ресурси;

2. Капітал - матеріальні і фінансові ресурси;
3. Трудова частина суспільства, яка зайнята в процесі виробництва.

Кожен чинник приносить своєму власникові певні доходи:

- праця - заробітну плату;
- капітал – відсотки;
- матеріально-технічна база – гроші (наприклад, від надання місця для відпочинку в готельному підприємстві).

Таким чином, матеріально-технічна база (МТБ) готельного і ресторанного підприємств - всі матеріально - речові елементи продуктивних сил підприємства, які використовуються для отримання прибутку.

До складу МТБ входять такі ресурси, як: будівлі, споруди, технічне і технологічне устаткування, інвентар, меблі і т.д.

МТБ є матеріальною основою виробництва готельної і ресторанної послуги при використанні в тісному зв'язку з іншими виробничими ресурсами - трудовими, фінансовими, які впливають на ефективність використання МТБ і мають величезне значення.

З економічної точки зору матеріально-технічна база є основним засобом готельного або ресторанного підприємства, тому і розглянемо існуючі особливості класифікації і обліку основних засобів.

3.2. Основні і оборотні засоби готельно-ресторанного господарства

Для здійснення своєї діяльності готельні й ресторани підприємства повинні мати необхідні засоби праці і матеріальні умови. Вони є найважливішим елементом продуктивних сил і визначають їх розвиток.

В процесі виробництва здійснюється об'єднання робочої сили і засобів виробництва. У свою чергу, засоби виробництва складаються із засобів роботи і предметів роботи. У вартісному виразі вони представляють виробничі засоби підприємства, які поділяють на основні і оборотні.

Основні засоби підприємства. Відповідно до Закону України «Про оподаткування прибутку підприємств» під визначенням «основні засоби» слід розуміти матеріальні цінності, які призначаються для використання в господарській діяльності підприємства впродовж періоду, який перевищує 365 календарних днів з дати введення в експлуатацію таких матеріальних цінностей, і вартість яких поступово зменшується у зв'язку з фізичним або моральним зносом.

Згідно з Положенням (стандартом) бухгалтерського обліку 7 “Основні засоби” (П(С)БО 7) **основні засоби** – це матеріальні активи, які підприємство утримує з метою використання їх в процесі виробництва або постачання товарів, надання послуг, надання в оренду іншим особам або для здійснення адміністративних і соціально-культурних функцій, очікуваний термін корисного використання (експлуатації) яких більше одного року (або операційного циклу, якщо він довші за рік).

Основні засоби готелів складають основу їх матеріально-технічної бази, зростання і вдосконалення якої є найважливішими умовами збільшення обсягу і якості послуг, що надаються, прибутку і вдосконалення їх технічного оснащення.

Основними засобами ресторанного господарства є матеріально-речові цінності, що функціонують як засоби виробництва, реалізації і організації споживання продукції. Класифікація основних засобів ресторану така ж, як і для готелів, але при цьому існують деякі особливості.

Враховуючи той факт, що за своїм складом основні засоби не однорідні, то їх класифікують за рядом ознак.

Щодо їх ролі у виробничо-експлуатаційному процесі, основні засоби класифікують на:

1. Виробничі основні засоби, до яких відносять: засоби праці, які або беруть участь у виробничо-експлуатаційному процесі, або сприяють його здійсненню (будівлі готелів, устаткування). Виробничі основні засоби створюють матеріальні умови для надання готельних послуг;

2. До невикористаних основних фондів відносять засоби, які служать для задоволення побутових і культурних потреб працівників.

Згідно із Законом України «Про оподаткування прибутку підприємств» в основних засобах виділяють наступні чотири групи:

Група 1. Будівлі, споруди, їх структурні компоненти і передавальні пристрої, зокрема житлові будинки і їх частини (квартири і місця суспільного користування), вартість капітального поліпшення землі.

Група 2. Автомобільний транспорт і вузли (запасні частини) до нього; меблі, побутові електронні, оптичні, електромеханічні прилади та інструменти, інше конторське (офісне) устаткування, пристрої і пристосування до них, вартість капітального поліпшення землі.

Група 3. Будь-які інші основні засоби, не включені до груп 1, 2 і 4 (наприклад, рослини, тварини, садовий інвентар).

Група 4. Електронно-обчислювальні машини, інші машини для автоматизованої обробки інформації, пов'язані з ними засоби прочитування або друку інформації, інші інформаційні системи, комп'ютерні програми, телефони (зокрема - стільникові), мікрофони і рації, вартість яких перевищує вартість малоцінних товарів (предметів).

За функціональним (цільовим) призначенням виділяють наступні види основних засобів:

- будівлі;
- споруди;
- передавальні пристрої;
- машини та устаткування;
- транспортні засоби;
- інструмент;
- виробничий і господарський інвентар;
- інші.

Будівлі і споруди займають найбільшу питому вагу у складі основних засобів готельного господарства. Всі будівлі підрозділяють на:

1) основні - готелі в комплексі і окремо розташовані, ресторани, спортивні комплекси;

2) додаткові котельні, пральні, склади, гаражі та ін.

Готель покликаний створити комфортабельні умови для проживання клієнтів і надати їм ряд додаткових послуг. Будівля готелю є багатофункціональною спорудою і містить технічно складне устаткування.

До споруд в готельних господарствах належать: водопідіймальні станції, артезіанські свердловини прісної і мінеральної води, які знаходяться на території санаторно-курортних комплексів, басейни, включаючи пристрої, що підігрівають, і арматуру, фонтани, каналізаційні споруди і інші комунальні споруди, спортивні майданчики, тенісні корти, атракціони, паркові доріжки, скульптури, заасфальтовані двори і тротуари, дороги зі всіма допоміжними прибудовами і дорожніми знаками.

До передавальних пристроїв належать: електромережі, передавачі теплової енергії, телефонні мережі, радіо, мережі зовнішнього освітлення території, трубопроводи для опалювання, водопостачання, каналізація готельних і інших корпусів.

До машин і устаткування відносять: силові машини, трансформатори, розподільні щити, генератори, парові котли, електродвигуни, устаткування комунального господарства, пральні, телефонного зв'язку, пожежне устаткування та ін.

До транспортних засобів відносять: автомобілі, автобуси і електрокари, а в деяких готелях і повітряні та інші транспортні засоби.

Інструмент - різні інструменти, призначені для обробки сировини, матеріалів, напівфабрикатів (електродрилі, електровібратори, краскопульти і ін.), різні пристосування для пересування матеріалів в процесі обробки (все необхідне для поточного ремонту МТБ готелів і туристських комплексів).

Виробничий і господарський інвентар - предмети виробничого

призначення, які забезпечують виконання виробничих операцій (робочі столи, верстаки і т. п.); засоби для зберігання рідких, сипких матеріалів, що знаходяться в майстернях, на складах (чани, бочки і тому подібне); а також конторський і господарський інвентар (меблі, канцелярські столи, друкарські машинки, розмножувальна техніка, пирососи); предмети господарського і культурного призначення (килими, телевізори, холодильники, піаніно, відеомагнітофони, картини).

До **інших основних фондів** можна віднести:

- робоча і продуктивна худоба (коні, корови та ін.);
- багаторічні насадження - плодово-ягідні, озеленувальні й декоративні;
- капітальні витрати на поліпшення земель - витрати, понесені підприємства на облагороджування земельних ділянок (розкопка, розкорчовування, вирівнювання та ін.), але не пов'язані зі зведенням споруд;
- інші основні засоби - бібліотечні засоби, одяг і взуття, що враховуються у складі основних засобів готельних установ і організацій; капітальні витрати в орендовані основні засоби та інші, що не увійшли до попередніх груп.

Основні засоби (залежно від ступеня участі в процесі надання послуг) поділяють на активні й пасивні, де:

- активна частина основних коштів готелю — житлові кімнати з меблями і іншими предметами господарського і культурного призначення; пасивна частина — передавальні пристрої, деякі види споруд, готельні корпуси;
- активна частина основних коштів ресторану (устаткування, машини, виробничий інвентар) робить прямий вплив на зростання випуску продукції; пасивна частина - будівлі, господарський інвентар, транспортні засоби, які необхідні для виробництва, реалізації і організації споживання кулінарної продукції.

За характером використання в процесі виробництва основні засоби класифікують на:

- основні засоби, що діють (основні засоби, які використовують у виробничій і господарській діяльності);

- такі, що знаходяться в запасі - призначаються для заміни тих, що діють (під час ремонту, модернізації або повного вибуття);
- недіючі - це такі засоби, які з різних причин не використовують або знаходяться на консервації.

Такий розподіл необхідний для отримання інформації щодо завантаження і ефективності використання основних засобів, можливість заміни засобів, що зносилися, вжиття заходів щодо передачі або реалізації іншим підприємствам непотрібних засобів, а також правильного розрахунку зносу для включення до витрат виробництва.

Об'єкти основних засобів залежно від права приналежності поділяють:

- на ті, що належать готельному (ресторанному) підприємству на правах власності (зокрема здані в оренду або передані кому-небудь в безоплатне користування);
- що знаходяться у готельного (ресторанного) підприємства в оперативному управлінні або господарському веденні;
- що отримані готельним (ресторанним) підприємством в оренду, тобто - є власністю інших підприємств і відповідно до договору оренди використовуються на даному підприємстві.

Основні засоби поділяють за формою власності: на державні і приватні.

Співвідношення вартості окремих груп основних засобів в їх загальній вартості, виражене у відсотках, називається структурою основних засобів. Розрізняють виробничу, технологічну і іншу структуру основних засобів.

Виробнича структура визначається співвідношенням активної і пасивної частин основних коштів в їх загальній величині.

Технологічна структура є співвідношенням окремих видів основних засобів в їх загальній вартості. Вона дає уявлення щодо функціонального складу основних засобів, є важливим показником розвитку підприємства і характеризує особливості співвідношення окремих видів засобів праці в загальній вартості основних засобів.

Окремо слід виділити **структуру основних засобів підприємства ресторанного господарства**, яка залежить від ряду чинників: типу підприємства (ресторан, кафе, їдальня та ін.), кількості місць, форм обслуговування і організації виробництва.

Основні засоби підприємства харчування виконують наступні функції:

- виробничі функції підприємства харчування пов'язані з випуском продукції;
- невиробничі функції насамперед пов'язані з перетворенням вартості з товарної в грошову.

Основні засоби підприємств ресторанного господарства мають схожість із засобами торгового підприємства – реалізація товару і підприємствами харчової промисловості – виробництво і випуск продукції.

Особливості функціонування основних засобів ресторанного підприємства:

1. Більша кількість машин і устаткування на відміну від торгового підприємства, що безпосередньо впливає на відсоток амортизаційних відрахувань;

2. Основні засоби ресторану спрямовані на випуск широкого спектра продукції для задоволення потреб різних груп населення;

3. Основні засоби ресторану завантажені нерівномірно протягом робочого часу, що пояснюють інтенсивністю потоку споживачів і особливістю продукції, яку випускають.

Оборотні засоби готельного й ресторанного підприємства. Процес виробництва і продажу продукції може здійснюватися безперебійно за наявності у підприємства не тільки необхідних основних засобів, нематеріальних активів, але і оборотних засобів, переважно у формі запасів сировини, матеріалів, напівфабрикатів, палива і т. д., що особливо важливо для ресторанних підприємств. Як і основні, оборотні засоби функціонують у сфері виробництва, являючи матеріальною основою виробництва і є виробничими засобами. Але в процесі функціонування засоби праці і предмети праці по-різному і різною мірою переносять свою вартість на

вартість створюваного продукту. Цим і обумовлений розподіл виробничих засобів на основні та оборотні.

Оборотні виробничі засоби за речовим змістом є предметами праці, а також знаряддями праці, що враховують у складі малоцінних і швидкозносних предметів. Оборотні виробничі засоби обслуговують сферу виробництва і повністю переносять свою вартість на вартість готової продукції, змінюючи первинну форму в процесі одного виробничого циклу.

Оборотними засобами називають сукупність оборотних виробничих засобів і засобів обігу, що постійно знаходяться в русі. Це означає, що оборотні кошти покликані обслуговувати як сферу виробництва, так і сферу обігу.

Оборотні виробничі засоби – це предмети праці, які повністю споживаються протягом одного виробничого циклу і повністю переносять свою вартість на готову продукцію.

Засоби обігу, що покликані обслуговувати процес реалізації продукції:

- готову продукцію;
- грошові кошти;
- кошти в розрахунках.

За своєю економічною природою оборотними коштами є грошові кошти, вкладені (авансовані) в оборотні виробничі кошти і засоби обігу.

Основне призначення оборотних коштів – це забезпечення безперервності і ритмічності виробництва.

За призначенням у виробничому процесі (за елементами) оборотні кошти ділять на:

- матеріально-виробничі запаси:
- сировину, основні матеріали, напівфабрикати (що купують) і комплектуючі вироби;
- допоміжні матеріали;
- паливо;
- тару;

- запасні частини;
- засоби, що знаходяться в процесі виробництва;
- незавершене виробництво;
- витрати майбутніх періодів – це витрати, проведені зараз, але що відносяться до майбутніх періодів (заздалегідь сплачена орендна плата);
- готову продукцію;
- готову продукцію на складі підприємства;
- готову продукцію відвантажена;
- грошові засоби і засоби в розрахунках:
- дебіторську заборгованість;
- короткострокові фінансові вкладення;
- грошові кошти.

Структура оборотних коштів характеризується питомою вагою окремих елементів оборотних коштів в загальній сукупності і виражається у відсотках.

3.3. Оцінка вартості основних засобів і їх амортизація

Оцінку основних засобів готелів і ресторанів проводять з урахуванням натуральних і вартісних показників.

Використовуючи вартісну оцінку основних засобів, можна визначити їх величину, структуру, спланувати і нарахувати амортизацію, витрати, пов'язані з функціонуванням основних засобів, виявляти ступінь ефективності їх експлуатації, оновлення, вибуття.

Оцінка основних засобів може здійснюватися за наступними видами вартості: первинна, залишкова, відновлювальна; тобто, основні засоби мають первинну, залишкову і відновлювальну вартість.

Первинна вартість формується з фактичних витрат на їх придбання, спорудження і виготовлення, включаючи витрати за доставку, монтаж і установку. Зміну первинної вартості основних засобів допускають лише у

випадках добудови, дообладнання, реконструкції і часткової ліквідації відповідних об'єктів.

Основні засоби, що створені в різний час і оцінені за первинною вартістю, не можуть бути порівняні внаслідок різних умов їх виробництва і придбання. Для усунення спотворюючого впливу ціннісного чинника застосовують оцінку основних засобів за їх відновленою вартістю – за вартістю їх виробництва або придбання в умовах і за цінами даного року.

Оцінка основних засобів за первинною і відновленою вартістю може бути повною і залишковою.

Повну вартість основних засобів визначають без урахування тієї частки їх вартості, яка перенесена на продукцію, що виготовлена за допомогою цих засобів.

Залишкову вартість основних засобів визначають з урахуванням тієї частки їх вартості, яка перенесена на продукцію, що виготовлена за допомогою цих засобів.

В процесі експлуатації основні засоби готелів знецінюються і фізично зношуються, тобто відбувається знос основних засобів. Розрізняють два види зносу: фізичний і моральний.

Фізичний знос основних засобів - матеріальне зношення елементів основних засобів, поступова втрата ними споживної вартості в результаті їх використання в процесі праці і під впливом природних сил природи. На фізичний знос будівель і споруд впливає ряд чинників, пов'язаних з їх технічною експлуатацією і обслуговуванням. До них відносять: вартість і якість будівельно-монтажних робіт і матеріалів, які використовують під час ремонту будівель; період перебування будівлі в експлуатації; якість і своєчасність поточного і капітального ремонту; правила експлуатації об'єкту і ін.

Моральний знос основних засобів — це старіння і знецінення окремих елементів основних засобів під впливом технічного прогресу. Під впливом науково-технічного прогресу з'являються готельні комплекси, перевершуючи колишні за техніко-економічними характеристиками (потужність, надійність,

економічність, комфортабельність).

Протягом використання основних засобів проводять їх амортизацію. Під терміном **«амортизація»** основних засобів слід розуміти поступове віднесення витрат на їх придбання, виготовлення, поліпшення в межах норм амортизаційних відрахувань, які встановлюють згідно зі статтею 8 «амортизація» Закону України «Про оподаткування прибутку підприємств» (із змінами і доповненнями від 19.12.2006 р. № 489-V).

Що стосується ресторанного господарства, то багато разів використані основні засоби поступово (у міру зносу) переносять свою вартість на продукцію харчування, що виготовляється. Основні засоби ресторану пов'язані з наданням клієнтам готелю послуг різного характеру.

Об'єктами амортизації є всі основні засоби, окрім землі і незавершених об'єктів капітальних вкладень.

Нарахування амортизації починають з місяця, наступного за місяцем, в якому об'єкт основних засобів був придбаний, став придатний для корисного використання (став активом), і припиняється в місяці, наступному за місяцем вибуття основних засобів. Нарахування амортизації може припинятися на період реконструкції, поліпшення, модернізації, добудови, дообладнання і консервації основних засобів.

При визначенні терміну корисної дії основних засобів враховують такі чинники:

- правові і інші обмеження за термінами використання об'єкта;
- очікуване використання об'єкта підприємством з урахуванням його потужності або продуктивності;
- які передбачають моральний і фізичний знос.

Термін корисної дії може змінитися при зміні економічної вигоди від його використання.

З часом, навіть при найретельнішому здійсненні обліку, можливе виникнення невідповідності даних обліку фактичній наявності активів і зобов'язань підприємства, установи або організації. Причинами виникнення

такої невідповідності можуть бути як природні (не враховані) процеси, так і штучно створювані за халатності або за злочинним задумом матеріально - відповідальних осіб і облікових працівників.

Інвентаризація – це періодична перевірка фактичної наявності засобів і майна підприємства, їх стану, зберігання, правильності і реальності обліку.

Інвентаризація є одним із способів контролю за збереженням, а в деяких випадках і стану, активів підприємства. Вона дозволяє виявити існуючі невідповідності, винних в їх виникненні осіб і відшкодувати за рахунок цих осіб заподіяний готельному або ресторанному підприємству збиток. Тільки після проведення інвентаризації активів і зобов'язань підприємства можна з упевненістю стверджувати, що дані бухгалтерського обліку підприємства є достовірними.

Інвентаризація проводять в наступних ситуаціях:

- перед складанням річної фінансової звітності обов'язкове проведення інвентаризації активів і зобов'язань підприємства;
- при передачі майна державного підприємства в оренду, приватизації майна державного підприємства, перетворенні державного підприємства в акціонерне товариство;
- при зміні матеріально-відповідальних осіб (на день прийому-передачі справ);
- при встановленні фактів крадіжок або пожежі, стихійного лиха або техногенної аварії;
- при ліквідації підприємства, а також в інших випадках, передбачених законодавством.

Контрольні питання та завдання

1. Розкрийте сутність матеріально – технічної бази готелів.
2. Дайте визначення терміну «основні засоби».
3. Дайте визначення терміну «оборотні засоби».
4. Назвіть чотири групи основних засобів та охарактеризуйте їх.
5. Поясніть, що є фізичним зносом основних засобів?
6. Поясніть, що являє собою «моральний знос» основних засобів?
7. Що мають на увазі під терміном «амортизація»?
8. Перерахуйте ситуації, за яких проводять інвентаризацію матеріально-технічної бази?
9. За якими критеріями проводять оцінку основних засобів?
10. Поясніть, що являють собою оборотні засоби готельного і ресторанного підприємства?
11. Які функції виконують основні засоби підприємства харчування?
12. Охарактеризуйте розподіл об'єктів основних засобів залежно від прав приналежності.
13. Як по характеру використання в процесі виробництва класифікують основні засоби?
14. Яким чином поділяють основні засоби залежно від ступеня участі в процесі надання послуг?
15. Оцінка основних засобів за первинною і відновленою вартістю може бути повною і залишковою.
16. Які чинники враховують при визначенні терміну «корисної дії» основних засобів?
17. Що не є об'єктами амортизації основних засобів?
18. Дайте визначення залишкової вартості основних засобів.
19. Дайте характеристику повної вартості основних засобів.
20. Якою може бути оцінка основних засобів за первинною і відновленою вартістю, поясніть чому?

Рекомендовані джерела

1. Астахов В. П. Бухгалтерский (финансовый) учет: учебное пособие / В. П. Астахов. - [5-е изд., перераб и доп.]. — М.: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д.: Издательский центр «Март», 2004. — 960 с.
2. Бабаев Ю. А. Теория бухгалтерского учета: Учебник для вузов / Ю. А. Бабаев. — [2-е изд., перераб и доп.]. — М.: Юнити-Дана, 2001.-304 с.
3. Бабаев Ю. А. Бухгалтерский учет: учебник для вузов / Ю. А. Бабаев. — М.: Юнити-Дана, 2002. — 476 с.
4. Войтенко Т. Усе про облік основних засобів (фондів) / Т. Войтенко, О. Піроженко, О. Маханько. – Х.: Фактор, 2007. – 368 с.
5. Щербина А. В. Финансы организаций / А. В. Щербина. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 506 с.: ил. – (Высшее образование).

РОЗДІЛ 4

РОЗТАШУВАННЯ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ. СТРУКТУРА І ОСНАЩЕННЯ ЇХ ПРИМІЩЕНЬ

Готель або готельний комплекс можуть складатися з декількох будівель. Як правило – це основні будівлі (житлові корпуси, пункти харчування, спорткомплекси і т.п.) і допоміжні (котельні, гаражі, елінги, складські приміщення і т.д.). До складу готельних комплексів входять артезіанські свердловини і насосні станції, комунальні споруди (каналізаційні колектори), гавані і т.д.

Готель є комплексною структурою, що складається з декількох різних функціональних груп приміщень із специфічними технологічними зв'язками їх окремих частин між собою.

Головними функціональними групами є наступні:

- вестибюльна група - приміщення прийому і обслуговування;
- приміщення житлової групи;
- група приміщень ресторанного господарства;
- група приміщень культурно-масового обслуговування і група рекреаційних приміщень і об'єктів;
- група приміщень адміністрації;
- група службових приміщень;
- група господарських приміщень;
- група приміщень інженерного устаткування;
- група приміщень торгово-побутового обслуговування.

4.1. Розташування готельних підприємств

На розташування готелю в місті впливає його місткість, категорія і тип. З містобудівної точки зору можна виділити п'ять варіантів розташування готельних підприємств у структурі міста:

- 1) у центрі міста;

- 2) на територіях, прилеглих до центру міста;
- 3) в центрі житлових районів і мікрорайонів;
- 4) на «порозі» міста;
- 5) за межами міста.

При розміщенні в межах міст або за ними враховують ряд чинників, що впливають на вибір ділянки для готельного підприємства:

- містобудівні чинники – необхідна площа території з урахуванням функціонального типу готельного підприємства (конгрес-готель, курортний готель і т.п.) і його місткості. Враховують геометричні контури ділянки, і раціональне розміщення з урахуванням транспортної інфраструктури і віддаленість від аеропорту, порту, залізничного вокзалу або інших необхідних гостю об'єктів;
- архітектурно-ландшафтні – наявність природних компонентів у вигляді рельєфу, водних об'єктів, зеленого масиву на ділянці або прилеглий території, а також архітектурний ансамбль навколишньої забудови і т.д.;
- інженерно-економічні – наявність або відсутність інженерних комунікацій (водопровід, каналізація, газ, електрокабель, телефонний кабель) і можливість підключення до них з урахуванням їх потужності і розміщення.
- екологічні – санітарно-гігієнічні параметри навколишнього середовища і їх відповідність встановленим в державі вимогам і нормам. До таких параметрів відносять: чистоту повітряного і водного басейнів, шум, інсоляцію, аерацію, наявність природоохоронних зон, заповідників і т.д.

При проектуванні готелів і готельних комплексів (крім мотелів) їх ділянки рекомендується розміщувати в пішохідній доступності від зупинок громадського транспорту (у радіусі 700 м).

У складі ділянки готелю повинні бути передбачені:

- упоряджені майданчики перед входами в приміщення громадського і житлового призначення (з розрахунку не менше 0,2 м² на одного проживаючого);
- майданчики для стоянки автомобілів;
- майданчики для тимчасового паркування автомобілів і автобусів для висадки та посадки пасажирів;
- внутрішні наскрізні проїзди, під'їзди до головного та інших входів до готелю.

Необхідність розміщення на ділянці спортивних і дитячих майданчиків, а також зимових садів, оранжерей, зелених партерів та інших зон відпочинку і дозвілля визначається завданням на проектування або проектом.

Кількість місць на автостоянках готелів, що мають у своєму складі відкриті для сторонніх відвідувачів підприємства харчування, побутового обслуговування і торгівлі, культурно - масового призначення, рекомендується збільшувати з урахуванням потужностей цих підприємств згідно з завданням на проектування (табл. 4.1).

Таблиця 4.1 – Кількість місць на автостоянках залежно від категорії готелю (мотелю)

Види готелів	Кількість місць, %, від кількості номерів при готелях категорій:				
	*	**	***	****	*****
Готелі	20			25	
Мотелі	100				

На ділянках готелів повинні бути передбачені індивідуальні стоянки для інвалідів (із розрахунку 10 %, але не менше одного машино-місця), максимально наближені до входу у будинок, і спеціальні пристрої (пандуси, підйомники), що забезпечують доступність для маломобільних груп населення громадських зон будинків і території готелю.

4.2. Функціональна структура будівель і внутрішніх приміщень підприємств гостинності

Головним чинником, основою об'ємно-планувальних вирішень готельного підприємства, його будівель і споруд є функціональне призначення, тобто та діяльність (функціонально-технологічний процес), заради якої будується готельне підприємство. Функціонально-технологічний процес так само визначає кількість людей, що беруть в ньому участь, устаткування, меблі, впорядкування і організацію внутрішнього простору.

У зв'язку з постійно-змінними вимогами споживачів готельних послуг і розвитком науково-технічного прогресу змінюються і функціонально-технологічні процеси, що протікають в готельних підприємствах, і що призводить до зміни або змішування різних типів готельних підприємств.

У кожному готельному підприємстві окремі приміщення або їх групи виконують різні функції, тому дуже важливе виявлення взаємозв'язку між окремими приміщеннями (або їх групами) при збереженні їх чіткого функціонального розмежування. Разом з існуючими умовами функціонально-технологічних процесів, що відбуваються в готельному підприємстві, раціонального переміщення і зосередження людей, ергономічного розміщення устаткування і меблів, архітектурна організація внутрішнього простору враховує духовні потреби людини і закономірності естетичної дії внутрішнього простору на нього.

Формоутворення основних і другорядних приміщень, їх поєднання залежить від функції цих приміщень. Виділяють два основні методи побудови архітектурно-планувальної композиції залежно від вимог, що пред'являються до формування внутрішнього простору.

Перший метод ґрунтується на чіткому розподілу всіх приміщень на однорідні функціональні групи і елементи функціональних зв'язків.

Система організації діяльності в такій будівлі відповідає внутрішнім просторам. Залежно від функції внутрішні простори можуть об'єднуватися по горизонталі – розгорнена на горизонтальній площині архітектурно-планувальна композиція (наприклад, мотелі) і вертикалі – компактна, з вертикальною організацією зв'язків між групами внутрішніх просторів (багатоповерхові готелі).

Другий метод ґрунтується на універсальності і багатоцільовому використанні внутрішнього простору шляхом створення єдиного великого гнучкого внутрішнього простору з простим контуром об'єму. В даному випадку функціональні групи або зони формуються за рахунок розділення простору спеціальними конструкціями – мобільними перегородками. Залежно від необхідності здійснення того або іншого функціонально-технологічного процесу можна легко провести зміни шляхом розташування перегородок в необхідному порядку. Даний варіант використовують при зміні просторів в готельних і ресторанных приміщеннях, коли треба в одному приміщенні провести різні заходи (наприклад, провести банкет окремо від всіх гостей готелю для учасників наукового симпозіуму); проведення виставок і ярмарок на основі використання площі готельного підприємства, коли великий простір розбивають на зони, тобто формують окремі приміщення для різних учасників заходу.

Угрупування внутрішніх просторів також впливає на композиційне вирішення готельної будівлі. В одних випадках, коли ядро композиції розташовують по осі симетрії, а другорядні приміщення групують навколо нього, формується симетрична схема. В інших, коли ядро композиції розташовують не централізовано, а супідрядні елементи вільно групують по відношенню до нього, створюється асиметрична композиційна схема.

Залежно від характеру функціональних процесів угрупування приміщень повинне враховувати:

- взаємозв'язки приміщень, що вимагають безпосереднього

сполучення приміщень (наприклад, ресторанний зал, вестибюль і гардероб і т.п.);

- взаємозв'язки приміщень за допомогою горизонтальних і вертикальних комунікацій (коридори, сходи, ліфти та ін.).

Один і той же функціональний процес може мати декілька раціональних схем організації внутрішнього простору або об'ємно-планувальних схем. Вибір певної планувальної схеми визначають характером функціональних процесів, але у всіх випадках структура середовища повинна відповідати структурі функцій.

Відомі можливі поєднання просторів усередині будівлі зводяться до шести основних схем: осередкова, коридорна, анфіладна, зальна, павільйонна і змішана або комбінована (рис. 4.1).

Осередкова схема складається з частин, в яких функціональні процеси проходять в невеликих рівнозначних просторових осередках (наприклад, номерах в готелі). Самостійно функціонуючі осередки можуть мати загальні комунікації, що пов'язують їх із зовнішнім середовищем.

Коридорну схему утворюють з порівняно невеликих осередків (готельних номерів), що вміщують частини єдиного процесу і зв'язаних загальною лінійною комунікацією - коридором. Осередки можуть розташовуватися з однією або з двох сторін комунікаційного коридору.

Анфіладну схему формують з ряду приміщень, розташованих одне за одним і об'єднаних між собою наскрізним проходом. Таку схему використовують при єдності функціонального процесу, що вимагає лише незначного ступеня розподілу його частин, що розкриваються одна в одну. Анфіладну схему застосовують при проведенні виставок і ярмарок, в будівлях музеїв, в деяких типах магазинів і підприємств служби побуту салонного типу.

Зальна схема заснована на створенні єдиного простору для функцій, що вимагають великих нерозаподільних площ, що вміщують масу відвідувачів. Зальна схема характерна для видовищних, спортивних будівель і т.п. В

готельному господарстві таку схему часто використовують в конгрес – готелях, в ресторанах, які мають в своєму розпорядженні великі площі для проведення виставок, ярмарок, симпозіумів.

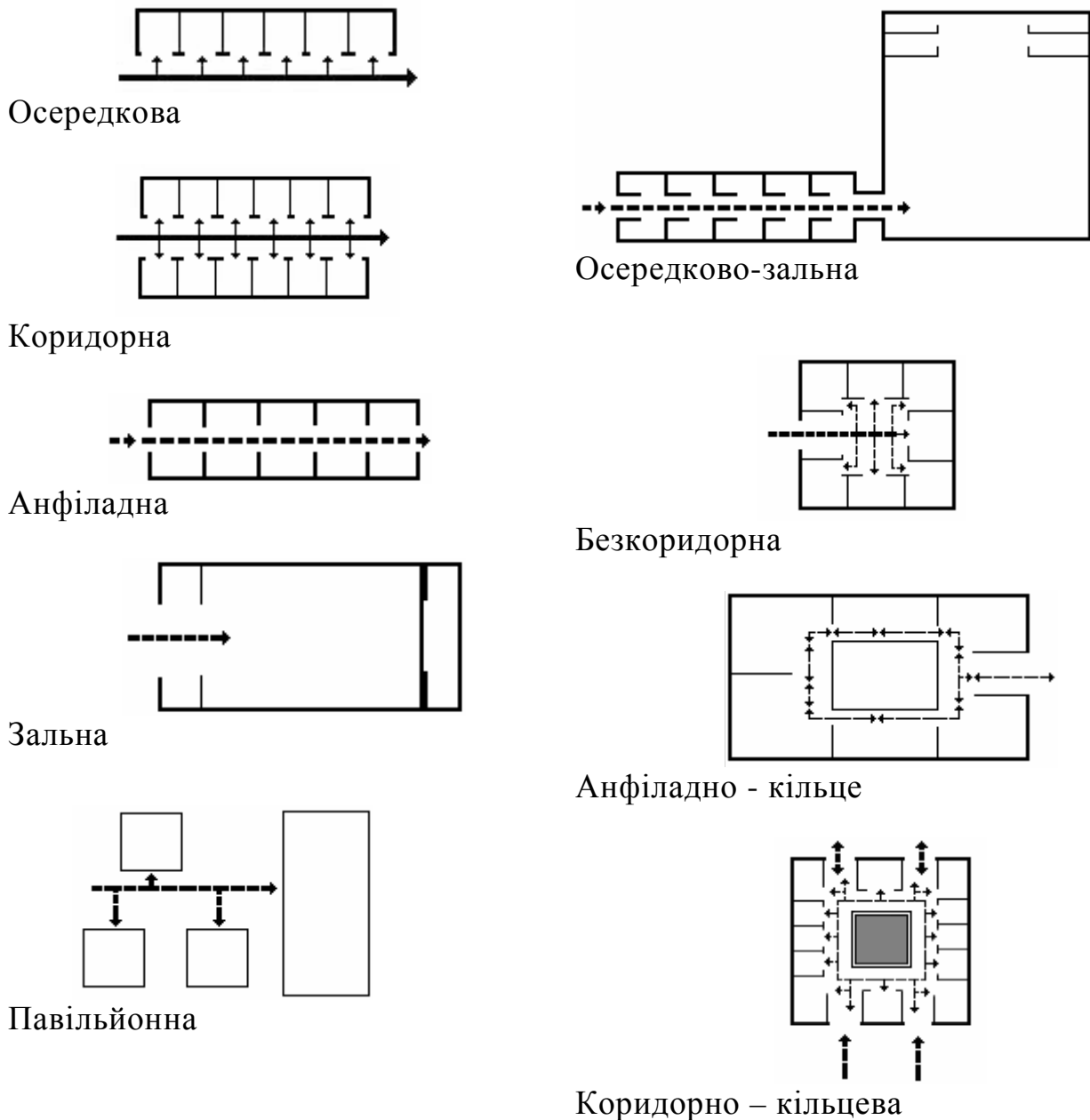


Рис. 4.1 – Угрупування приміщень

Павільйонна схема побудована на розподілі приміщень або їх груп в окремих об'ємах-павільйонах, зв'язаних між собою єдиним композиційним рішенням (генеральним планом), наприклад, в будинки відпочинку і курортні готелі з павільйонами спальних корпусів, котеджами і т.п.

Зальну схему зазвичай доповнюють групи другорядних приміщень, що

мають коридорну або анфіладну схеми. У таких випадках створюють комбіновані схеми шляхом поєднання і спільного використання перерахованих вище схем (безкоридорну, коридорне кільце, анфіладне кільце, осередково-зальна). У таких закладах як, наприклад, клуби, спортивні комплекси, басейни, змішана схема викликає складність функціональних процесів.

Перераховані вище схеми формування простору усередині будівель є основою формування різних композиційних схем готельних будівель і комплексів: компактною, розчленованою і протяжною (лінійною), де компактна композиційна схема включає зальну і комбіновану групи приміщень; протяжна базується на коридорній і анфіладній групах приміщень, а розподілена формується, ґрунтуючись на принципі павільйонної системи.

В межах великих просторів, що характеризуються безліччю різноманітних внутрішніх просторів проводять функціональне зонування – розбиття на зони з однорідних груп приміщень, керуючись їх функціональним призначенням і внутрішнім взаємозв'язком.

Розрізняють два види функціонального зонування: вертикальне і горизонтальне. При горизонтальному зонуванні всі внутрішні простори розташовуються в горизонтальній площині і об'єднуються в основному горизонтальними комунікаціями (коридорами, холами, галереями та ін.). При вертикальному зонуванні простори розташовуються за рівнями (поверхам або ярусам) і зв'язуються між собою вертикальними комунікаціями (сходи, пандуси, ліфти, ескалатори і т.д.), які, як правило, є тут основними.

Функціональне зонування проводять на основі загальної ідеї архітектурно-планувальної композиції і функціонально-технологічної організації приміщень готельної будівлі або комплексу. У крупних готельних підприємствах зустрічаються обидва види функціонального зонування.

Організацію плану готельної будівлі визначають розташуванням і взаємозв'язком ядра (найзначніше - за функціями і розмірами приміщення) із структурними елементами і групами приміщень по горизонталі в площині

поверху і вертикалі між поверхами.

Основними функціональними елементами в готельному підприємстві є:

- вестибюльна група або група приймально-допоміжних приміщень;
- група приміщень адміністрації;
- група житлових приміщень готельного підприємства;
- група службових, господарських приміщень;
- група приміщень інженерного устаткування готелю;
- група приміщень підприємств ресторанного господарства.

Проте залежно від типу і категорії засобу розміщення можуть додаватися і інші групи приміщень (рис. 4.2, 4.3, 4.4, 4.5):

- групи приміщень культурно-масового обслуговування і рекреації;
- група приміщень торгово-побутового обслуговування;
- група приміщень лікувально-діагностичного призначення.

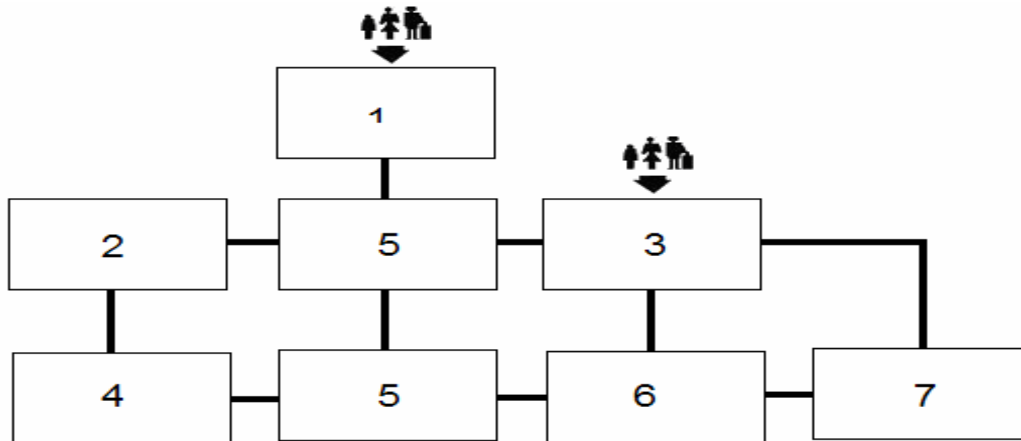
Так само, як і в готельних підприємствах, в санаторіях і інших курортних установах організація взаємозв'язку всіх функціональних груп визначає архітектурну композицію приміщень. У таких установах розрізняють три композиційні прийоми:

1) централізована композиція – всі групи, за винятком господарської, розміщують в одній будівлі. Така композиція характерна для готельних підприємств, що розташовані в межах міста на обмеженому просторі та дає можливість компактно розташувати різноманітні комунікації;

2) блокова композиція – основні групи приміщень (житлова група, групи ресторанного господарства, культурно-масового обслуговування і рекреації, лікувально-діагностична) розташовуються в окремих корпусах, сполучених між собою переходами. Дану композицію використовують при спорудженні будівель санаторно-курортних установ (особливо цілорічного функціонування);

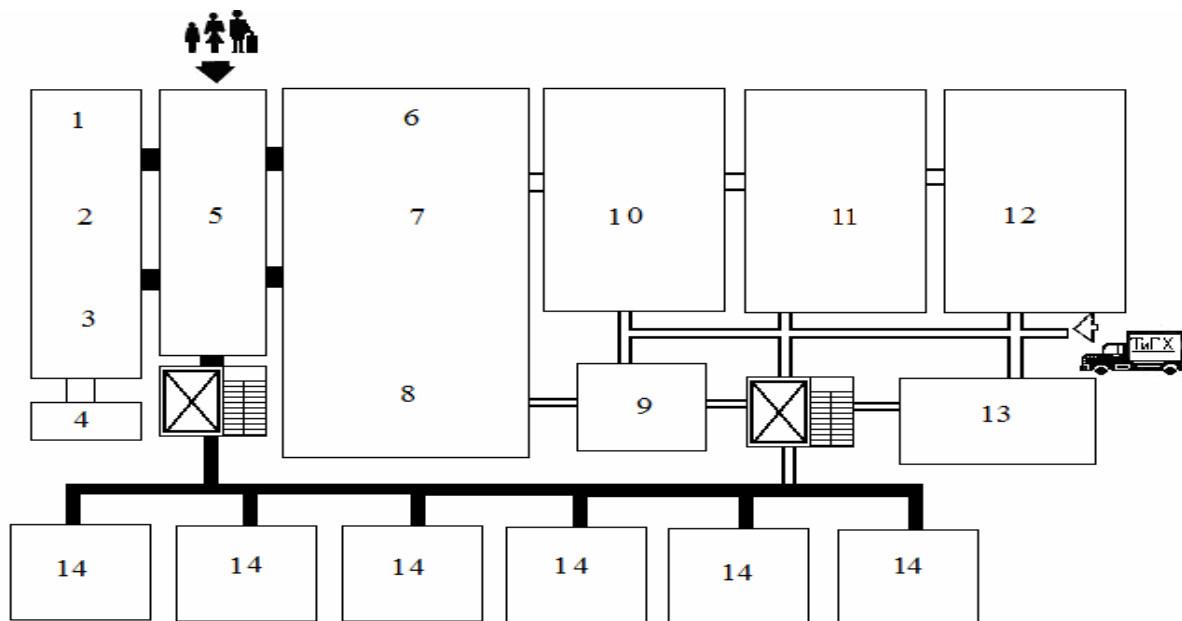
3) павільйонна композиція – основні групи приміщень знаходяться в окремих будівлях – павільйонах, які не пов'язані між собою. Перевагою

павільйонної композиції є максимальне наближення відпочиваючих, що проживають в окремих будиночках, до природного оточення. Але така композиція вимагає значного подовження комунікаційних і інженерних мереж, тому використовують при будівництві сезонних (літніх) установ відпочинку (бази відпочинку, кемпінги, молодіжні табори).



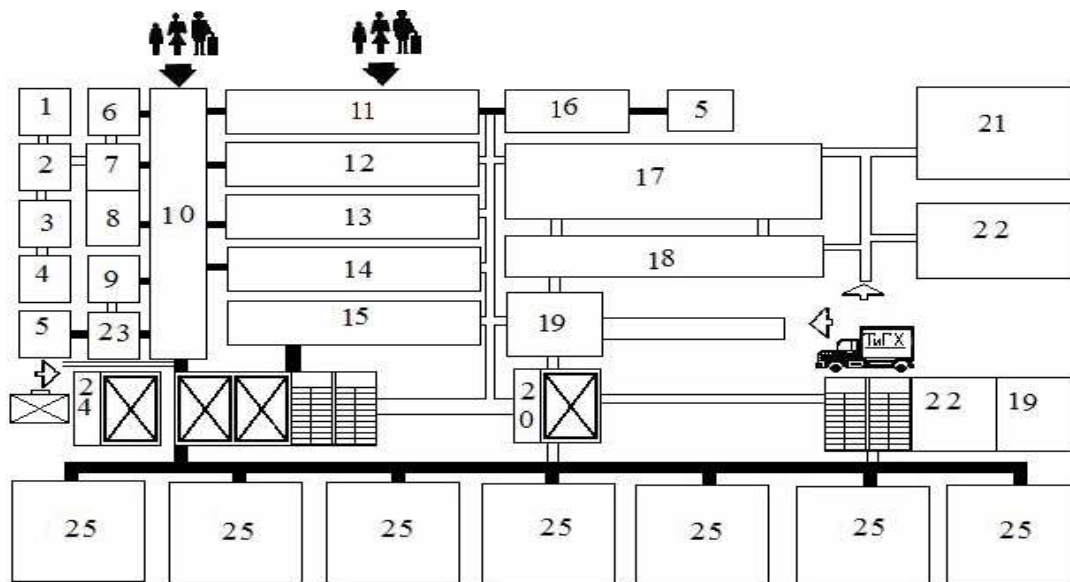
1-вестибюльна група; 2-група приміщень адміністрації; 3-група торгово-побутового обслуговування; 4-група службових та господарських приміщень; 5-група житлових приміщень; 6-група підприємств ресторанного господарства; 7-група приміщень культурно-масового обслуговування та рекреації

Рис. 4.2 – Функціональна структура курортного готелю



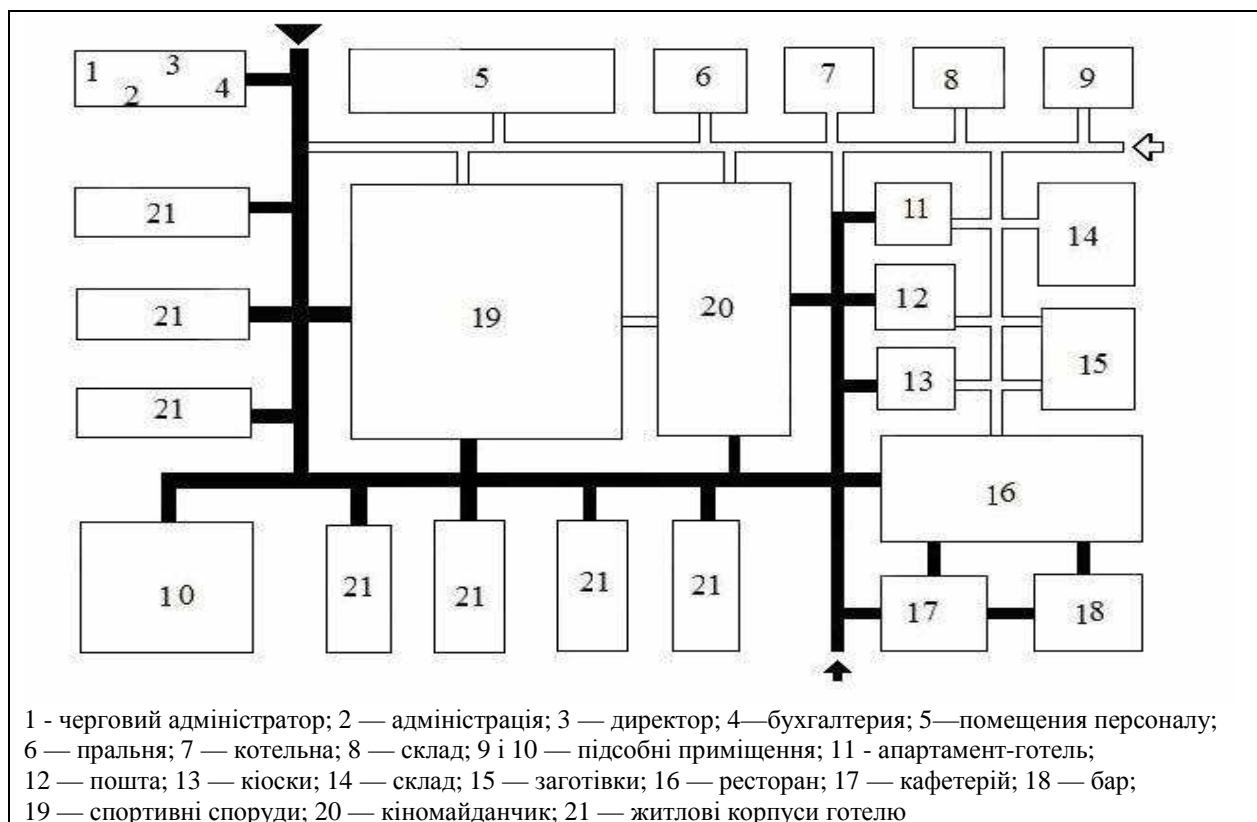
1 – адміністрація; 2 - черговий адміністратор; 3 – портсь; 4 – телефонна станція; 5 – вестибюль; 6 – бар; 7 - зал для споживання сніданків; 8 – буфет; 9 – роздаткова; 10 – за готівкова; 11 – склади; 12 – підсобні приміщення; 13 – приміщення для персоналу; 14 – номери

Рис. 4.3 – Схема функціональної організації малого готелю середньої категорії



1 – дирекція; 2 – бухгалтерія; 3 – каса; 4 - телефонна станція; 5 – туалет; 6 – адміністрація; 7 - черговий адміністратор; 8 – портсьє; 9 – щитова; 10 – вестибуль; 11 – ресторан; 12 - бар-кафе; 13 - зал для конференцій і банкетів; 14 - клубне приміщення; 15 - зал для сніданків; 16 – гардероб; 17 – кухня; 18 – заготівкова; 19 - приміщення персоналу; 20 - роздаткова з підйомником; 21 – склад; 22 – гараж; 23 - підсобні приміщення; 24 - зберігання багажу; 25 – номери

Рис. 4.4 – Схема функціональної організації високо комфортабельного готелю великої місткості



1 - черговий адміністратор; 2 — адміністрація; 3 — директор; 4—бухгалтерія; 5—помешчення персоналу; 6 — пральня; 7 — котельня; 8 — склад; 9 і 10 — підсобні приміщення; 11 - апартамент-готель; 12 — пошта; 13 — кіоски; 14 — склад; 15 — заготівки; 16 — ресторан; 17 — кафетерій; 18 — бар; 19 — спортивні споруди; 20 — кіномайданчик; 21 — житлові корпуси готелю

Рис. 4.5 – Схема функціональної організації комплексу готелів в рекреаційній зоні, де для кожної функції виділена окрема будівля

Мотелі, на відміну від готелів, є малоповерховими будівлями, які розраховані на нетривале перебування автотуристів.

До складу функціональних груп можуть входити житлові приміщення, приміщення адміністрації, суміщене з приймально-допоміжною групою. У мотелях, що призначені для тривалого перебування з контингенту тих, що проживають, можуть додаватися станції технічного обслуговування автотранспорту, бензозаправні станції, ресторани і закусочні, магазини, рекреаційні (приміщення для займання спортом, відпочинку, розваг і тому подібне).

Житлові номери в мотелях проектують переважно однокімнатними зі спільним санвузлом (унітаз, умивальник, душ). При цьому загальне планування номера залежить від композиційного плану всього готелю і умов постановки його по відношенню до навколишнього ландшафту.

Існує декілька способів розташування номерів мотелю відносно стоянки автомобілів.

Найбільш простим варіантом є розміщення автомобілів безпосередньо перед номером в готелі, що доцільно при організації однорядному блокуванні житлових номерів і незручно при дворядній, оскільки при такому розташуванні автомобілі перекривають вигляд з вікон номерів, що призводить до погіршення зв'язку із зоною обслуговування. Зручнішим варіантом є розташування стоянки для автомобілів між житловими номерами і при цьому можливо організувати їх рух з однієї або обох сторін, а також відкрити кращий вигляд з вікон номера.

Ефективним варіантом є улаштування двоповерхових мотелів зі стоянкою автомобіля безпосередньо під житловим номером. Використання такого варіанту дозволяє ефективно використовувати територію і рельєф місцевості, покращує вигляд з вікон номерів. За такої забудови використовують розташування номерів з обох сторін блоку, а вхід на другий поверх може здійснюватися через відкриті або закриті галереї із загальними сходами або внутрішніми сходами кожного номера, що йдуть безпосередньо з гаража (рис. 4.6).

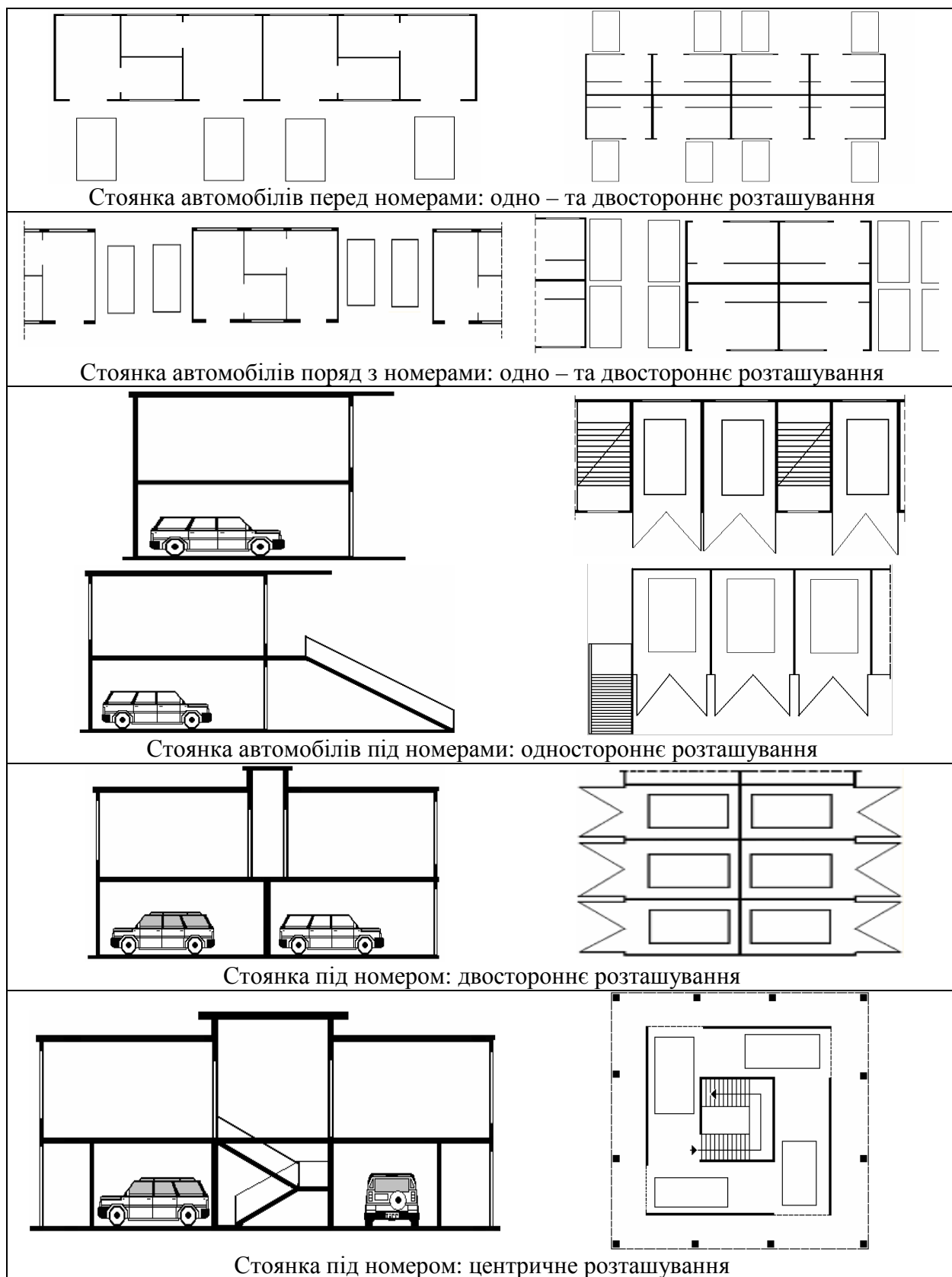


Рис. 4.6 – Розташування номерів у співвідношенні до стоянки автомобілів

Вестибюльна група або група приймально-допоміжних приміщень

– це основна сполучна ланка для всіх основних груп приміщень готелю і саме вона створює перше враження щодо останнього. Вестибюльна група виконує головну функцію в розподілі людських потоків за рахунок того, що примикає до основних горизонтальних і вертикальних комунікацій. У системі комунікаційних зв'язків вестибюлі служать ядром, де відбувається формування, розподіл і розформування людських потоків і розподіл їх за коридорами, сходами, пандусами, ліфтами. Тому їх архітектурно-планувальне рішення залежить від функціональної організації, інтенсивності людських потоків і режиму експлуатації будівлі. До основних функцій вестибюльної групи можна віднести прийом, оформлення, розміщення клієнтів; розрахунки з клієнтами; видача різних довідок щодо готелю; зберігання і транспортування багажу і т.д.

Всю площу вестибюля розбивають на зони таким чином, щоб шляхи руху персоналу готелю, рухи гостей, що приїжджають і від'їжджають, доставка багажу в номери, автобуси, машини епізодичних відвідувачів не перетиналися. За нормативну площу вестибюля вважають $0,74 \text{ м}^2$ на 1 місце. У вестибюлі передбачають:

- вхідну зону;
- зону прийому клієнтів (їх реєстрація, оформлення і розрахунок);
- зону транзитного руху до ліфтів і сходів (вертикальні комунікації);
- рекреаційну зону;
- зону очікування і збору груп;
- спеціальні місця: для гардеробу, установки торгових кіосків,

телефонів - автоматів.

До приймально - вестибюльної групи (окрім вестибюля) можуть входити:

- відділення зв'язку (переговорний пункт, Інтернет-кафе, пошта);
- філія банку;
- підприємство ресторанного господарства (кафе, бар);

- транспортне і туристське агентство;
- перукарня;
- пункт прийому в хімчистку і ремонт одягу;
- камера схову і сейфи;
- приміщення адміністратора і порт'є;
- різні магазини (сувенірів, квітів);
- кімнати спецслужб (охорона, черговий лікар);
- приміщення для сортування багажу і його подальшої доставки в номери, машини і автобуси;
- санітарні вузли;
- вхід до приміщення ресторанного господарства.

Розміщення вказаних приміщень і служб відбувається навколо її основної ланки – вестибюля. При цьому враховують можливість швидкого орієнтування на тих що прибувають та зоровий контроль за ними. Але іноді їх можуть виділити в окрему групу приміщень – в групу приміщень торгово-побутового обслуговування.

На стадії проектування готельних підприємств прагнуть враховувати в майбутньому скупчення різних груп туристів (що прибувають і/або вибувають). Крім того, зони очікування і формування груп, рекреаційна зона не мають бути прохідними, але при цьому допускають часткову дифузії функціональних зон без порушення системи комунікацій вестибюльної групи.

У крупних готельних і санаторно-курортних комплексах приймальну і адміністративну групи об'єднують в одну і виділяють в окремий блок – будівлю. У такій будівлі так само можуть бути зосереджені всі приміщення торгового і побутового призначення.

Велике значення має і місце розташування ліфтів і сходів. Зазвичай, ліфти компонують по декілька в групі. Місця постановки таких груп повинні забезпечити самі найкоротші шляхи пересування до номерів. У вестибюлі ліфти розташовують на видному місці так, щоб їх не треба було шукати.

Приймально - вестибюльна група приміщень курортних готелів і санаторіїв за своїм складом і зв'язками з іншими функціональними групами аналогічна групі готелів. Проте площу на одне місце приймають з розрахунку 0,47 м² замість 0,74 м², що пояснюють тим, що до курортних установ заїзд здійснюють за певних дат і вестибюлі несуть менше функціональне навантаження. При вестибюльній групі санаторіїв (а іноді і в курортних готелях) передбачають кабінет чергового лікаря.

Для інвалідів, інших малорухливих груп населення в готельних будовах один з основних входів має бути оснащений пандусом або іншим пристроєм, який забезпечить безперешкодний підйом інваліда на рівень входу до приміщення, його першого поверху або ліфтового холу. Такий вихід має бути захищений від атмосферних опадів; перед ним обладнують майданчик не в самому вестибюлі, а також має бути організоване місце для обслуговування інвалідів. Те ж саме стосується і санвузла.

Група приміщень адміністрації - зазвичай розташована на першому або другому поверхах будівлі поза основними потоками тих, що проживають. Приміщення адміністрації повинні мати зручний зв'язок зі всіма групами приміщень готелю. У готелях, що розраховані на кількість до 400 чоловік, площа, яку виділяють для групи адміністративних приміщень дорівнює 0,12 - 0,18м² на одне ліжко - місце. У великих готелях виділяють, відповідно, більшу площу. До групи приміщень адміністрації входять:

- кабінети директора і його заступників;
- кабінети головного інженера і інженерно-технічного персоналу;
- кабінети економіста і планового відділу;
- кабінети головного бухгалтера та бухгалтерії;
- кабінети начальника відділу кадрів і сам відділ;
- кімната для оператора радіовузла, ЕОМ і архів;
- інші кабінети або кімнати (конторські приміщення, приміщення каси).

Якщо в готелі є ресторан і він входить до структури готельного

підприємства, то додаються кабінети для адміністративної структури ресторану (кабінет директора і його заступника). Якщо ресторан працює незалежно від готелю, то склад адміністративних приміщень для ресторану дублюється в повному об'ємі.

Група житлових приміщень готельного підприємства – це основна частина приміщень в будь-якій готельній установі (готель, курортний готель, пансіонат, санаторій і так далі). У загальному об'ємі споруд готельних установ вона займає 50 - 80% об'єму.

Житлова група приміщень в основному розташовується на верхніх поверхах. На першому (цокольному) останньому (верхньому), а іноді - мінус першому, другому, третьому поверхах (готель розташований на схилі і рельєф дозволяє організувати вихід з поверхів розташованих нижче першого або цокольного) використовують під ресторанну групу приміщень, для розміщення вертикальних комунікацій (ліфти, сходи), під приміщення адміністрації, ігрові зали і т.п. Іноді на першому поверсі розташовують номери, що призначені для людей з різними захворюваннями і інвалідів.

До складу приміщень житлової групи входять:

- номери і спальні кімнати (наприклад, в дитячих таборах);
- коридори;
- куточки відпочинку;
- вітальні - холи;
- господарські приміщення (кімнати завідувачки, покоївок, прибиральниць, кімнати для зберігання чистої і забрудненої білизни, інвентарні і комори, сортувально-сервізна, кімната для чергової на поверсі. Якщо на поверсі знаходяться ключі від номерів, то розрахунок з клієнтами може проводитись також в цих кімнатах для чергових;
- ліфтові холи на кожному поверху.

Номери. Основним елементом житлової частини є номер, де клієнтові надають можливість відпочинку в будь-який час доби, різні види зв'язку (зокрема, з різними службами готельного підприємства), а також можливість

дотримання особистої гігієни і зручності користування особистими речами.

Номер є основним показником якісного стану матеріально-технічної бази готелів і комфортного перебування. Якість самого номера визначають за рядом ознак:

- архітектурно-планувальне рішення (площа і форма кімнат);
- тип номера (кількість кімнат і ліжка - місць);
- відсоткове співвідношення номерів різних типів;
- наявність або відсутність санвузлів і їх оснащення (ванна, душова кабінка, умивальник, біде, джакузі);
- устаткування і меблювання.

Крім того, якість номерного фонду впливає і на вартість будівництва, устаткування, реконструкції і переобладнання готельного підприємства.

Загальна площа номера складається з декількох частин: житлова кімната або декількох кімнат, передньої, санвузла (може входити або не входити в структуру номера залежно від категорії готелю або типу засобу розміщення). ДСТУ та СНіП передбачають наступні вимоги: ширина номерів має бути - не менше 2,4 м, ширина передпокоїв в номерах - не менше 1,1 м, висота підсобних приміщень має бути не менше 2,1 м. Подібні вимоги відносяться і до площі номерів (табл. 4.2).

У готелях категорії *** і вище наявність віталень обов'язкова. Їх кількість і площі визначаються завданням на проектування або проектом.

Житлова кімната номера є місцем, де гість відпочиває, приймає їжу, працює, спілкується з гостями. А звідси - всі меблі мають бути в номері розташовані ергономічно, розділяючи кімнату на три основні зони: зону сну, зону денного відпочинку, робочу зону. Залежно від типу готельного підприємства (діловий або курортний готель) перевагу віддають одній із зон. Виділяють наступні типи меблів: для сну (ліжка або диван), для зберігання речей, шафи з вішалками і полицями, тумбочки, столи.

Таблиця 4.2 – Вимоги, які виставляють, до номерного фонду готелів різної категорії в Україні

Номерний фонд	*	**	***	****	*****
Місць в одно-, двомісних номерах не менше ніж	60%	80%	100%	100%	100%
Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридору і балкона) в м ²					
1) одномісні;	8	9	10	12	14
2) двомісні;	10	12	14	15	16
3) тримісні;	14	16			
4) чотиримісні;	16	18			
5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотиримісного номера додають на кожного наступного гостя 4,5 м ² ;	+	+			
6) допускають відхилення не більше 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор і тому подібне) і (або) підвищеної функціональності меблів	+	+	+		
Багатокімнатні номери			+		
Багатокімнатні номери, які повинні мати щонайменше: вітальню площею не менше 16 м ² , спальню з санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз), коридор з додатковим туалетом. Кількість — не менше, 5 % від загальної кількості номерів				+	+

В цілому перелік і якість використовуваних меблів в номерах залежить від категорії готелю (згідно ДСТУ 4269:2003) або від типу засобу розміщення, а її розташування не повинне суперечити нормам

протипожежної безпеки і охорони праці, а також перешкоджати прибиранню приміщення. Так у готелях є в наявності різні категорії номерів, що відрізняються площею, меблюванням, устаткуванням, оснащенням і т.д.

Номерний фонд готелів категорії одна і дві зірки передбачає:

- місць в одномісних і двомісних номерах передбачається для готелів категорії одна зірка - 60%, дві зірки — 80%;
- площі номерів (без урахування площ санвузлів, лоджій і балконів) передбачаються наступні: однокімнатні одномісні — 8 м², однокімнатні двомісні, — 12 м²; номери, призначені для прийому більшого числа гостей повинні мати площу визначувану з розрахунку: 6 м² на кожне додаткове місце;
- номерів з повним санвузлом (з умивальником, унітазом, ванною або душем) повинно бути в готелях категорії одна зірка — 25%, категорії дві зірки — 50%, номери без санвузлів повинні обладнатися умивальником;
- площа санвузла передбачається 3,8 м²;
- звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА;
- телевізори передбачаються в багатокімнатних номерах, в останніх — на прохання гостя;
- холодильники - в багатокімнатних номерах;
- розміри ліжок: односпальна — 80 х 190, двоспальна — 160 х 190; у готелях 2* на прохання гостя передбачається дитяче ліжечко;
- за відсутності в номерах килимів або килимових покриттів біля кожного ліжка передбачається класти килимок;
- номери укомплектовуються стільцями з розрахунку один стілець на гостя, столами письмовими, а також дзеркалом (додатково до дзеркала у ванній кімнаті над умивальником) і графином зі стаканами;
- у готелях категорії 2* в кожному номері передбачається крісло для відпочинку;

- у готелях категорії 2* в кожному номері передбачається телефонний довідник і рекламні матеріали (буклети, брошури та ін.) з туристською та іншою інформацією;

- на кожного гостя передбачається не менше двох рушників, в т.ч. банний;

Номерний фонд готелів категорії три зірки передбачає:

- 100% номерів повинні мати прямий телефонний зв'язок з міською мережею, в апартаментах телефон в кожній кімнаті;
- всі номери мають бути одно- і двомісними з повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ);
- площа номерів (без урахування площ санвузлів, лоджій і балконів): одномісних однокімнатних - 10 м², двомісних однокімнатних, - 14 м², площа санвузла - 3,8 м²;
- телевізор — кольоровий в кожному номері;
- холодильник — в багатокімнатних номерах;
- розміри ліжок: односпальних - 90 x 200 см, двоспальних, — 160 x 190 см;
- дитяче ліжечко на прохання гостя;
- за відсутності килимового покриття або килимів передбачається біля кожного ліжка класти килимок;
- номери комплектуються стільцями на кожного гостя, кріслом на номер, а також письмовим столом з робочим кріслом, підставкою під телевізор, в номері має бути дзеркало (додатково до дзеркала у ванній кімнаті над умивальником), а також графин та стакани до нього;
- у номері мають бути інформаційні матеріали на іноземних мовах, телефонний довідник, рекламні матеріали (буклети, брошури та ін.) з туристською та іншою інформацією, а також набір письмових приладь (конверти, поштовий папір, ручка, олівець);
- у санвузлі має бути передбачене дзеркало над умивальником, завіса для ванної кімнати, не менше трьох рушників (один з них банний), махрове простирadlo в апартаментах, шапочка банна на кожного гостя, туалетне

мило у фірмовій упаковці, серветки паперові, пакети для предметів гігієни, пральні і хімчистки.

Номерний фонд готелів категорії чотири і п'ять зірок передбачає:

- площі номерів (без урахування площі санвузлів, лоджій і балконів) повинні бути для готелів категорії чотири зірки: а) однокімнатні одномісні — 12 (16) м², б) однокімнатні двомісні - 14 (20) м²; для готелів категорії п'ять зірок: а) однокімнатні одномісні - 14 (18) м², б) однокімнатні двомісні - 16 (25) м² (у дужках вказані площі для готелів, що будуються і реконструйованих);
- санвузли (з умивальником, унітазом, ванною) передбачаються в 100% номерів площею 4 м² і 5 м² відповідно для готелів категорій 4 і 5 зірок;
- замки в номерах мають бути підвищеної секретності і з вічком в дверях (тільки для 5-зоряних готелів);
- у готелях категорії п'ять зірок передбачається:
 - а) охоронна сигналізація або електронні засоби контролю за безпекою номера;
 - б) звукоізоляція номерів підвищена, що забезпечує рівень шуму менше 35 дБА;
 - в) вимикач дистанційного керування всіх джерел світла біля узголів'я ліжка;
 - г) електророзетки різнопазові;
- у системах опалювання передбачається термостат для індивідуального регулювання температури в номері, підігрів підлоги у ванній кімнаті (тільки для готелів 5 зірок);
- телефонний апарат в апартаментах — в кожній кімнаті;
- регулятор кондиціонування повітря;
- пробуджувальний пристрій (таймер);
- телевізор кольоровий в кожному номері з екраном не менше 37 см по діагоналі з дистанційним управлінням, прийомом програм основних телекомпаній світу і готельного відео каналу;

- холодильник в багатокімнатних номерах;
- міні-бар, міні-сейф;
- розміри ліжок односпальних - 90 x 200 см, двоспальних-160 x 200 см;
- покриття підлоги в номерах килимове або килими;
- у комплекті меблів номера передбачається (окрім вказаної аналогічної для всіх категорій готелів) стільці - поодинці на кімнату, крісла — поодинці на гостя, письмовий стіл з робочим кріслом, підставка під телевізор, дзеркало в повний зріст в кожній кімнаті, набір посуду для міні-бару;
- інформаційні матеріали в номері на іноземних мовах, рекламні матеріали (буклети, брошури та ін.) з туристською та іншою інформацією, а також набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець);
- у санітарному вузлі передбачені дзеркала великого розміру або дзеркальна стінка, а також косметичне для гоління і макіяжу, завіса над ванною, рушники не менше п'ять, шапочка банна, а для готелів категорії п'ять зірок халат банний і тапочки банні (на кожного гостя), крім того мило у фірмовій упаковці, серветки паперові і махрові, шампунь, гель, лосьйон, сіль для ванни, пакети для предметів гігієни, пральні і хімчистки.

Однак незалежно від категорії кожен готельний номер повинен мати:

- меблі й устаткування;
- ліжко;
- стілець або крісло в розрахунку на одне місце;
- нічний столик або тумбочку в розрахунку на одне ліжко;
- шафа для одягу;
- загальне освітлення та місцеве освітлення біля ліжка в розрахунку на одне ліжко;
- кошик для сміття.

Крім цього, в кожному номері повинна міститися інформація про готель і план евакуації на випадок пожежі.

Окрім цих приміщень в санаторіях і на турбазах виникає необхідність в організації спеціальних зон денного відпочинку як суспільних, так і індивідуальних, до яких пред'являють ряд вимог (табл. 4.3).

Таблиця 4.3 – Спеціальні зони денного відпочинку

Найменування і мінімальні вимоги	Визначення
Балкон (ширина – 1,2 м, висота огорожі не менше 1,2 м)	Відкритий майданчик, який виступає із стіни і має огорожу
Веранда	Критий балкон або тераса навколо будинку або впововж однієї стіни
Лоджія (Ширіна – 1,4 м, висота огорожі не менше 1,2 м)	Перекрыте і захищене з трьох боків приміщення, що відкрите в зовнішній простір, має огорожу
Тераса	Літня прибудова до житлового приміщення з дахом на стовпах (часто - застелена)
Веранда	Неопалювальне приміщення вбудоване або прибудоване (з пристроєм покриття) до будівлі, застелене, як таке, що не має обмеження по глибині. При цьому, приміщення, до якого вона примикає, окрім другого світла через веранду, при необхідності належного мати незалежне природне освітлення.

При облаштуванні номерів враховують специфічні вимоги з обслуговування інвалідів і малорухливих осіб. Зокрема, враховують ширину отвору входних дверей в номер і решти дверей. Меблі мають бути відповідної висоти, щоб людина, яка сидить, з легкістю могла виконувати всі необхідні операції. Площа санвузла має бути більше площі стандартного, оскільки існує необхідність переміщення людини в інвалідній колясці або з милицями. Крім того, ванну, унітаз, біде обладнують поручнями, а в душовій кабіні до поручня можуть додавати ще і спеціальний табурет.

Група приміщень лікувально-діагностичного призначення. Дана група приміщень присутня в санаторно-курортних установах і в курортних готелях. Склад такої групи залежить від профілю санаторію і його місткості.

До складу таких приміщень входять: лабораторії з рентгенівським кабінетом при них; відділення з кабінетами функціональної діагностики; кабінети лікарів, консультантів, медперсоналу; стоматологічний кабінет; аптека; автоклава; процедурні приміщення, які мають: лікувальні басейни, ванни і душі, грязелікувальні кабінети і т.п. Як правило, такі приміщення групують в окремий блок, який сполучають з основним блоком теплим переходом або ж входять до його складу.

Коридор і форма плану готелю. Планувальне вирішення житлової частини готелю, зазвичай, ґрунтується на коридорі, з розташуванням номерів з однієї або двох сторін. Довжину коридора можна визначати розмірами ділянки, відведеної під будівництво або кількістю сходів, розташованих з урахуванням протипожежних норм. Відстань між двома сходами для евакуації не повинна перевищувати 80 м, а при тупиковому коридорі (коли сходи є тільки з одного боку) максимальна відстань входу в номер від сходів не повинна перевищувати 25 м.

Найбільш поширені схеми планування готельних корпусів, основою яких є коридори з різним розташуванням номерів і вертикальних комунікацій. В світі зустрічаються різноманітні форми плану готельних будівель, наприклад у вигляді прямокутника, кола, дуги, у формі букв: П, Г, Т, О, С, Х, Y, Н, V, L.

План будівлі готельного підприємства залежить від: рельєфу місцевості, від навколишньої забудови, від запланованої кількості номерів і різних служб.

У кожного з планів є свої переваги і недоліки. Так, П - образний план, з розташуванням номерів з трьох боків, веде до більшої площі забудови на одиницю місткості, оскільки в центрі утворюється великий неосвоєний простір. Те ж саме відбувається і в схемах, що мають форму хреста або трилисника з центральним простором без природного освітлення. Проте, такі схеми часто використовують при спорудженні курортних готелів біля моря (наприклад, в ОАЕ, Туреччині, Єгипті, США).

В цілому прийнято вважати кубатуру готелю за раціонально використану, якщо площа, що призначена для проживання, перевищує 50%.

Нижче розглянуті найбільш поширені форми плану готельних підприємств - залежно від розташування номерів по відношенню до коридору. Так план житлового поверху прямокутної форми, номери, що розташовані з обох сторін від коридору зображені на рис.4.7.

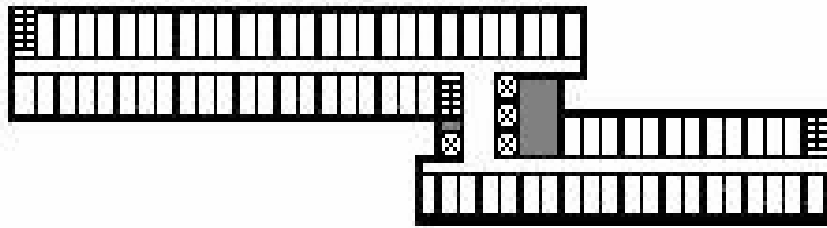


Рис. 4.7 – Прямокутний поверх з номерами з двох боків упдовж коридору

Нижче зображений план житлового поверху прямокутної форми з номерами, що розташовані з одного боку від коридору. Такий план використовують в районах з спекотним та вологим кліматом і тоді, коли номери повинні мати певну орієнтацію, наприклад, у бік моря (рис. 4.8).

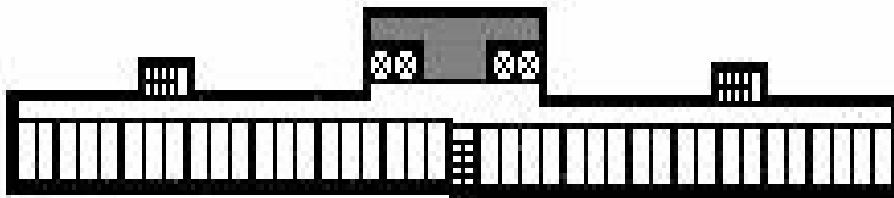


Рис. 4.8 – Прямокутний поверх з номерами з одного боку

План житлового поверху прямокутної форми з двома коридорами, між якими розташовані вертикальні комунікації і позбавлені природного світла службові приміщення (рис.4.9).

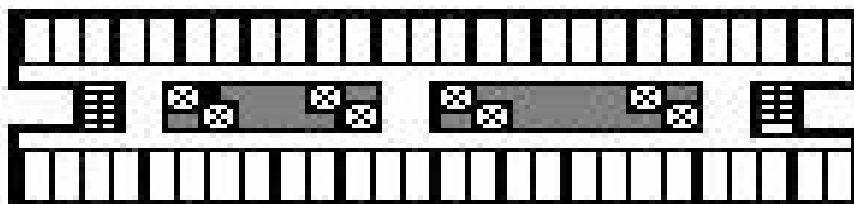


Рис. 4.9 – Прямокутний поверх з двома коридорами

Нижче відтворений план житлового поверху з двох прямокутних форм, об'єднаних блоком вертикальних комунікацій. Номери розташовані з двох боків уподовж коридорів (рис. 4.10).

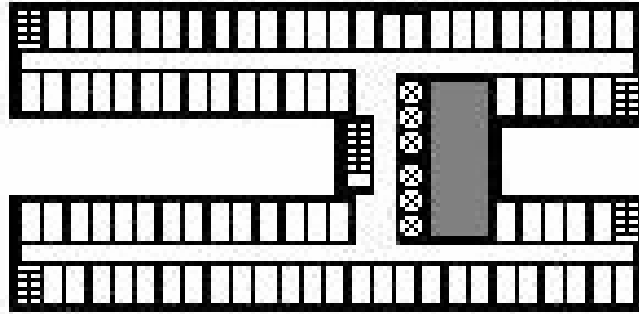


Рис. 4.10 – Два прямокутні поверхи з комунікаціями посередині

План житлового поверху хрестоподібної форми відносять до ускладнених форм. Може бути Т-подібна форма плану. Допускають одно – і двобічне розташування номерів уподовж коридору (рис. 4.11).

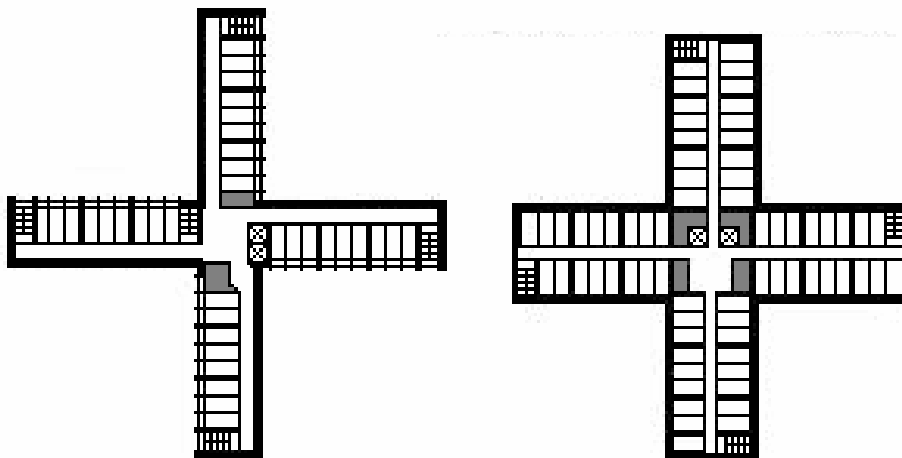


Рис. 4.11 – Хрестоподібний план поверху

План житлового поверху у вигляді трилисника був вперше запропонований Е.М. Статлером (1863 - 1928) і набув поширення у всьому світі (так само є ускладненою формою плану). Номери (по відношенню до коридору) можуть розташовуватися так само як і в попередньому варіанті (рис. 4.12).

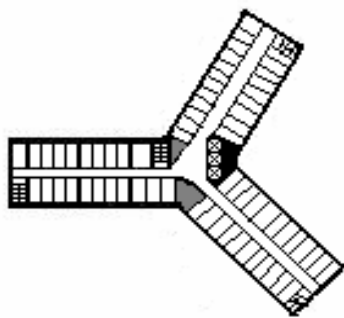


Рис. 4.12 – План поверху у формі трилисника: вигляд зверху і готель «Delphin Deluxe Resort», Туреччина

Маємо зображений нижче план житлового поверху у вигляді замкнутого прямокутника, квадрата, кільця. Нумери можуть бути розташовані з однієї або двох сторін від коридору. Такий план готельної будівлі відноситься до економічних компактних схем, в яких номери розташовані по зовнішній стороні кільця, а служби в центрі його; подібна схема дає скорочення площі забудови. Найчастіше такі форми плану використовуються при будівництві багатоповерхових готелів.

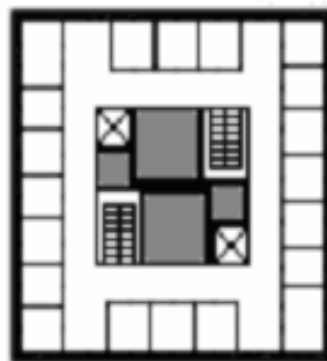
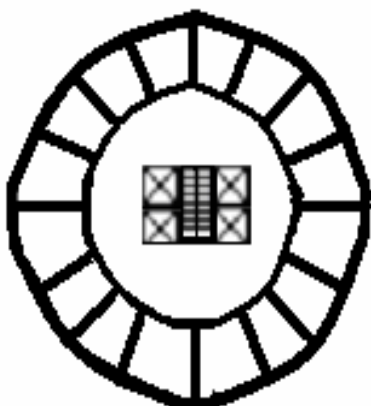


Рис. 4.13 – Поверх круглої і квадратної форм з розташованими в центрі будівлі комунікаціями (вигляд зверху)

Всі згадані вище типи планів готельних підприємств можуть мати змішані типи планування приміщень готелів. Для всіх варіантів вважається за оптимальний поворот кімнат разом з коридором так, щоб з кімнат відкривався необхідний вигляд (наприклад, до моря). В тому випадку, якщо готель будують у вигляді багатоповерхової башти, то вертикальні комунікації будуть знаходитись в центрі плану житлового поверху, а номери займатимуть зовнішній периметр будівлі (рис. 4.13).

Ще одним типом планування готельних будівель є атриум. Атриум – це частина об'єму будівлі у вигляді добре освітленого простору, як правило, розвиненого по вертикалі з галереями, на які виходять приміщення різного призначення. Номери можуть виходити як на зовнішню, так і на внутрішню сторони від коридору або на обидві - від коридору. При цьому, у двосторонньому розташуванні номерів недоліком є те, що номери усередині будови виходять у внутрішній двір, що позбавляє гостей гарного вигляду з вікна. Атриум, розвинений по горизонталі у вигляді витягнутого добре освітленого проходу, може називатися пасажем (рис. 4.14). Пасажі найчастіше використовують для розташування різноманітних торгових приміщень.

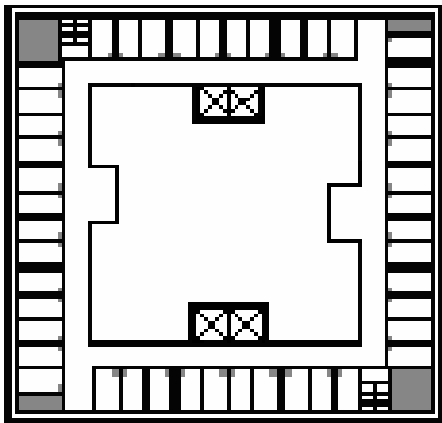


Рис. 4.14 – Атриум з одностороннім розташуванням номерів: вигляд зверху (готель «Timo Resort Hotel», Туреччина)

Для зручнішого обслуговування номерів побутові і господарські приміщення слід блокувати так, щоб один блок обслуговував певну кількість місць (табл. 4.4).

Таблиця 4.4 – Співвідношення кількості місць, що обслуговують і категорії готелів

Блок господарських і підсобних приміщень обслуговування поверху	Кількість місць	Категорія готелю
	60	1 - 2*
	50	3*
	40	4*
	30	5*

Господарські і побутові приміщення в готелях категорій 1-2* допускається розташовувати через поверх. Як мінімальна одиниця приміщень обслуговування поверху може виступати кімната чергового персоналу. У крупних готельних підприємствах господарські і побутові приміщення виділяють в окремий блок, в якому здійснюють всі дії, пов'язані з обслуговуванням номерів кожного поверху.

Нормативна ширина коридору залежить від двох чинників:

- 1) яку забудову номерами уздовж коридору використовують: одно- чи двосторонню;
- 2) у яку сторону відкриваються двері номерів (рис. 4.15).

Згідно рис. 4.15 при односторонній забудові номерами: А – двері відкриваються назовні, Б – двері відкриваються всередину, Г – двері відкриваються назовні; а при двосторонній забудові номерами: В – двері відкриваються всередину, Д – двері розташовані в шаховому порядку, Е – двері розташовані на одній осі.

Основна ж вимога до коридорів - безперешкодне переміщення двох осіб з багажем.

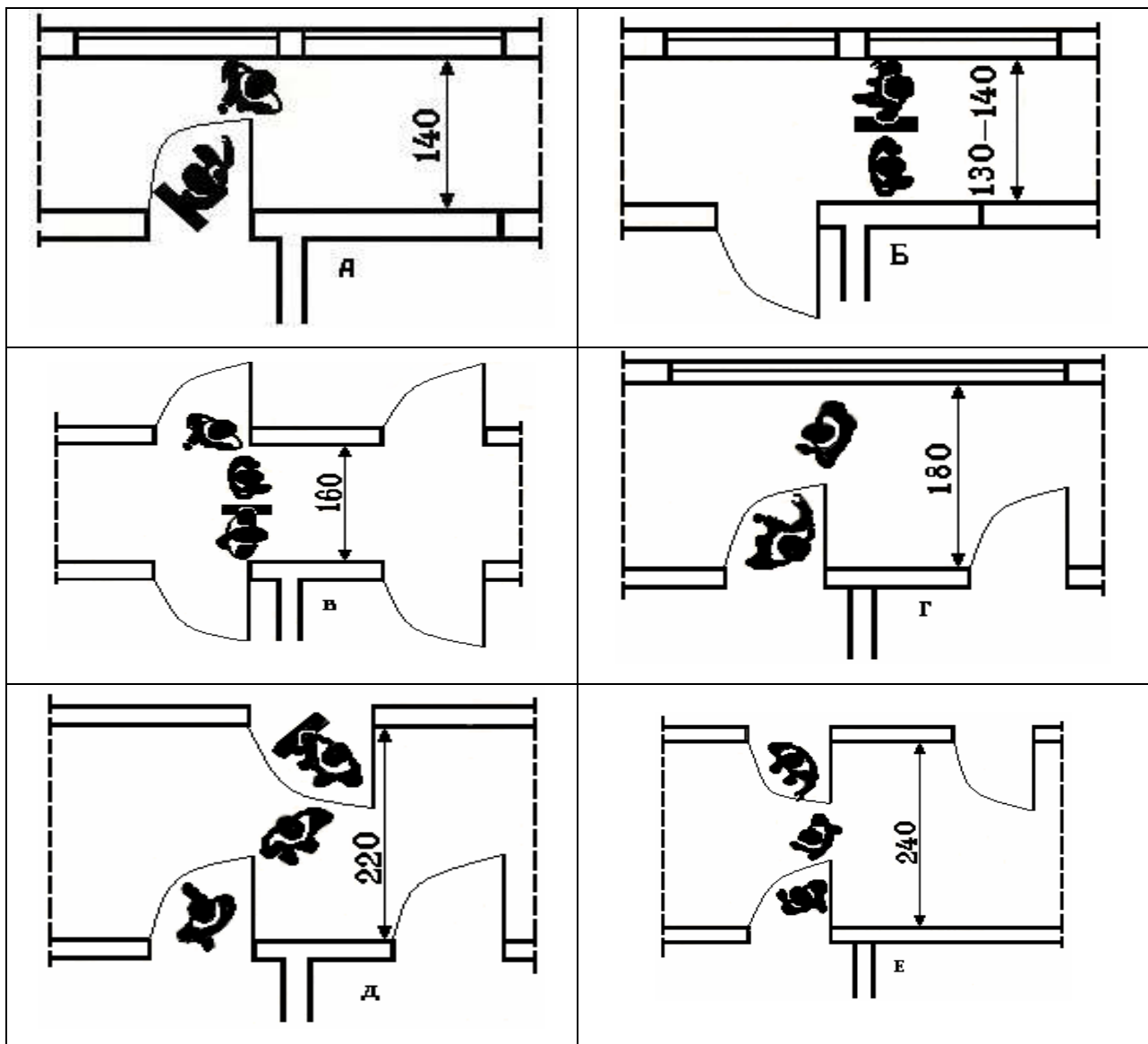


Рис. 4.15 – Нормативна ширина коридорів

Групи приміщень культурно-масового обслуговування і рекреації. Склад приміщень цієї групи визначають типом готельної установи, його категорією, місткістю і місцем розташування. Наприклад, курортний готель середньої категорії, розташований у крупному центрі, що має розвинену інфраструктуру суспільного обслуговування з кінотеатрами, відкритими танцмайданчиками і т.п., виключає функціональну необхідність в організації окремого залу для глядачів.

Приміщення культурно-масового обслуговування і рекреації (спортивно-оздоровчі приміщення, споруди і майданчики) необхідні для забезпечення оптимального режиму відпочинку з наявністю культурного

дозвілля і умов фізичного оздоровлення.

Перелік і обсяг приміщень рекреаційних і культурно-масового обслуговування залежать від розміру засобу розміщення підприємства, його типу й категорії. Розмір і одноразова місткість цих приміщень наведені в:

- спортивних спорудах: відкриті й закриті басейни (площа дзеркала води дорівнює $0,55 \text{ м}^2$ на одне місце в готельному підприємстві), корти, спортивні зали (не менше 10% місткості готельного підприємства), спортмайданчики (тенісні корти, поле для гольфа, футболу, волейболу, крикету, баскетбольні майданчики і так далі), лазні-сауни (не менше 1% місткості готельного підприємства), тренажерні зали (не менше 10% місткості готельного підприємства), масажні і медичні кабінети (при місткості до 500 місць – 14 м^2 , при більшій місткості – до 36 м^2);
- розважальні приміщення: кімнати для гуртків і тематичних занять, бібліотека, кіноконцертні (танцювальні, бальні, банкетні) зали, зал ігрових автоматів або казино;
- приміщення для ділових зустрічей: конференц-зали, виставкові приміщення, приміщення для відділень банків і проведення банківських операцій, окремі кімнати, зали і кабінети для переговорів, симпозіумів, конгресів, виставкові і експозиційні зали, приміщення з необхідною для ділової діяльності оргтехнікою.

Приміщення даної групи розміщують у віддаленні від житлових кімнат і часто виділяють в ізольований блок, що пов'язаний з основною будівлею або є окремою будівлею.

Слід зазначити, що всі ці приміщення часто поєднують з підприємствами ресторанного господарства – баром, кафе, кафетерієм і т.п. Проте не всі готельні підприємства мають такі приміщення. Наявність даних груп приміщень залежить від категорії і типу готельного підприємства. Готелі загального типу найчастіше таких приміщень не мають в своєму розпорядженні (їх призначення – це надання місця для відпочинку і, можливо, харчування).

Група службових, господарських приміщень і група приміщень інженерного устаткування готелю. Групу службових, господарських приміщень і групу приміщень інженерного устаткування готелю використовують для розміщення в них устаткування, що відповідає за життєзабезпечення готельних будівель, споруд та інших елементів матеріально-технічної бази.

Група службових, господарських, інженерних приміщень включає:

- побутові приміщення персоналу готелю: вестибюль, гардероб, інші побутові приміщення;
- окремі приміщення для чистої і забрудненої білизни: білизняні і центральна білизняна для всього готелю. Центральна білизняна у великих готелях може зв'язуватися ліфтом з білизняними на кожному поверху;
- ремонтні майстерні: слюсарна й столярна, малярна, електроустаткування і слабкострумівих пристроїв (у малих готелях може бути відсутнім);
- склади меблів, інвентарю, будівельних і ремонтних матеріалів і т.д. (у малих готелях може бути відсутнім);
- приміщення життєзабезпечення готелю: насосні, електрощитові, котельні, вентиляційні камери, камери сміттепроведення, білизнопровід для забрудненої білизни і т.д. (у малих готелях деякі приміщення можуть бути так само відсутніми).

Група приміщень торгово-побутового обслуговування. Група приміщень торгово-побутового обслуговування призначена для надання додаткових послуг гостям. До останніх відносять послуги торгових підприємств, хімчисток, фотоательє, косметичних салонів і спа-центрів, перукарень і т.д.

Наявність таких приміщень і торгових підприємств залежить від категорії готелю або типу засобу розміщення (чим вище його категорія - тим більше таких підприємств в готелі) і місткості готельного підприємства. Наприклад, деякі з них (пошта, газети, сувеніри) можуть бути суміщені із службою порт'є в середніх готелях, зникаючи зовсім в малих готелях.

Пральню і хімчистку традиційно розташовують в блоці господарських приміщень. Пральня при готельному підприємстві повинна мати приміщення, які розташовують в порядку технологічної потокової обробки білизни: кімната для сортування і тимчасового зберігання забрудненої білизни; пральний цех; головний цех; центральна білизняна (цех тимчасового зберігання чистої білизни).

Для транспортування білизни використовують спеціальні контейнери (частіше за все контейнери для забрудненої і чистої білизни відрізняють за формою і кольором), які легко піддаються дезинфекції. Виробнича потужність технологічного устаткування повинна відповідати місткості готеля або трохи її перевищувати, що дозволить в моменти пікового завантаження готельного підприємства не перенавантажувати устаткування. Отже, устаткування передчасно не буде зношуватися і не виходитиме з ладу завчасно. При цьому забезпечується вільний доступ до технологічного устаткування таким чином, що б рух потоків забрудненої і чистої білизни не перетинався і доступ до устаткування був вільний.

4.3. Приміщення підприємств ресторанного господарства. Їх оснащення

Група приміщень ресторанного господарства надають послуги харчування клієнтам готелів з вибором будь-якого варіанту у вигляді сніданку, дворазового або триразового харчування і є одним з найважливіших структурних елементів більшості готельних підприємств.

Підприємства харчування, розташовані в готелях, слід поділяти на відкриті (загальнодоступні, але з переважним обслуговуванням проживаючих у готелі, що мають доступ як з готелю, так і з населеного пункту, де знаходиться готель) і закриті, які обслуговують лише проживаючих.

Вхід до закладів ресторанного господарства (ресторан, кафе, бар) для готелів категорії від ** до ***** має бути з готелю, для ресторанів у готелях

категорії від *** до ***** може бути і окремий вхід з вулиці, але це не стосується закладів ресторанного типу, розташованих вище другого поверху.

З погляду архітектурно-планувальних рішень до підприємств ресторанного господарства пред'являють наступні вимоги:

- розміщення торгових і неторгових приміщень відповідно до прийнятої об'ємно-планувальної структури готельної будівлі (одно- або багатоповерхові), і з урахуванням технологічних особливостей кожної групи, у складі якої воно знаходиться або з якою сполучається;
- взаємне розташування основних груп повинне забезпечувати їх найкоротші взаємозв'язки, чітке рішення без перетину потоків відвідувачів і персоналу чистого і немитого посуду, напівфабрикатів, сировини і відходів;
- створення найбільш оптимальної структури приміщень ресторанного господарства в структурі готельної установи, а так само з можливою трансформацією цих приміщень ресторанного господарства у зв'язку з будь-якими змінами. Як такими, наприклад, можуть бути зміни в технології виробництва або прийом делегатів конференції, яким потрібне окреме приміщення для прийому їжі. В тому випадку, якщо в будівлі готельної установи зосереджені декілька підприємств ресторанного господарства, то можна скоротити площі приміщень за рахунок їх спільного використання.

Розташування окремих груп приміщень ресторанного господарства. При проектуванні окремих груп приміщень ресторанного господарства їх розміщують в такі частини готельного підприємства:

- складські приміщення розташовують, як правило, в підвалі, цокольному або на першому поверхах з боку господарського двору, з урахуванням їх зв'язку з розвантажувальними і виробничими приміщеннями;
- виробничі приміщення компонують і розміщують в готелі з урахуванням найкоротших і зручних зв'язків зі складськими приміщеннями, роздавальною і мийкою столового посуду;
- торгові приміщення розміщують з боку головного і бічних фасадів. У готелях ресторани завжди мають обов'язково два входи – з вулиці і

безпосередньо з готельного підприємства для того, що б можна було обслуговувати не тільки відвідувачів готелю, але і міське населення

- Кафеють обов'язково два входи – з вулиці і безпосередньо - з готельного підприємства для того, щоб можна було обслуговувати не тільки відвідувачів готелю, але і міське населення;
- адміністративно-побутові приміщення розміщують ізольовано від інших приміщень, але з урахуванням зручного зв'язку з ними. Часто адміністративно-побутові приміщення ресторанного господарства розташовують разом з адміністративно-побутовими приміщеннями готелі;
- технічні приміщення розташовують, як правило, в підвалі з ізольованим від інших приміщень входом. Технічні приміщення ресторанного господарства і готельного підприємства можуть бути сукупними;
- об'ємно-планувальну композицію приміщень ресторанного господарства в цілому визначають з урахуванням умов раціонального взаємозв'язку харчового блоку і обіднього залу, а так само - доставки їжі в номери.

Кількість підприємств ресторанного господарства в складі готельного підприємства, їх обов'язкова наявність і кількість місць залежить від категорії готелю (табл. 4.5, 4.6) або типу засобу розміщення.

Таблиця 4.5 – Типи і місткість підприємств харчування

Мінімальна кількість місць у підприємствах харчування (у % до місткості готелю)					
Види підприємств харчування	Категорія готелю				
	*	**	***	****	*****
1 Ресторани	-	60	75	90	95
2 Кафе	50	25	15	10	10
3 Їдальні	50	-	-	-	-
4 Буфети	10	10	5	5	-
5 Бари:					
– при вестибюлі;	1	1	1,5	2	3
– на житлових поверхах;	-	-	5	10	10
– при басейні;	-	-	-	1	1
– при сауні;	-	-	-	2	2
– при спорткомплексі;	-	-	-	3	3
– при зальному комплексі	-	-	3	3	5

Таблиця 4.6 – Вимоги щодо наявності підприємств ресторанного господарства в готелях залежно від категорії

Категорія готелю	Підприємство ресторанного господарства
*	Може бути відсутнім
**	Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна. Мінімально повинне бути присутнім хоч би одне з перерахованих підприємств.
***	Ресторан або кафе. Кількість місць не менше 75% від загальної кількості місць в готелі. Обов'язкове надання сніданку. Обслуговування номерів з 7:00 до 24:00 годин.
****	Одне підприємство харчування надає свої послуги цілодобово. Обслуговування номерів - цілодобове. Обов'язкове надання сніданку. <ul style="list-style-type: none"> • Ресторан, декілька залів, окремі кабінети. Кількість місць - не менше 75% від загальної кількості місць в готелі. Клас обслуговування - не нижче «Вищого». • Банкетний зал (зали), можна і такий, який трансформується в конференц-зал. • Бар. • Окреме приміщення для харчування персоналу(у вигляді буфета або їдальні).
*****	Підприємства харчування надають свої послуги цілодобово. Цілодобове обслуговування номерів. Обов'язкове надання сніданку. <ul style="list-style-type: none"> • Ресторан, декілька залів, окремі кабінети. Кількість місць - не менше 75% від загальної кількості місць в готелі. Клас обслуговування - не нижче «Вищого». • Банкетний зал (зали), можна і такий, який трансформується в конференц-зал. • Бар. • Додатковий бар в зоні прийому. • Окреме приміщення для харчування персоналу (у вигляді буфета або їдальні).

На сучасних підприємствах ресторанного господарства здійснюють наступний виробничий цикл:

- прийом і зберігання напівфабрикатів і сировини;
- доготівка напівфабрикатів і доопрацювання сировини;

- теплова обробка і оформлення блюд;
- реалізація продукції і обслуговування клієнтів.

Залежно від виробничого циклу в структурі ресторанного підприємства виділяють основні функціональні групи приміщень: складські, виробничі, торгові, адміністративно-побутові .

Залежно від взаємного розташування торгових і неторгових приміщень ресторанного господарства виділяють наступні композиційні схеми (рис. 4.16):

- центрична схема – в плані така схема має форми близькі до квадрата або кола з розташуванням обслуговуючих приміщень в центрі приміщення або будівлі ресторанного господарства, а обідніх залів з роздавальними – навколо виробничих приміщень. За такою схемою доцільно розташовувати підприємства ресторанного господарства з декількома залами (загального типу, дієтичного харчування і т.д.). Найбільший економічний ефект така схема дає за кількості місць від 200;
- фронтальна схема характерна розташуванням торгових приміщень за найдовшою віссю будівлі паралельно неторговим приміщенням. Відмітною особливістю таких приміщень або будівель стає їх витягнута форма;
- глибинна схема ґрунтується на розташуванні неторгових приміщень за торговими в глибині будівлі (обідній зал примикає до блоку кухні короткою стороною). Ця схема доцільна для невеликих підприємств (до 100 місць), які затиснуті іншими приміщеннями або будівлями;
- кутова схема характерна розміщенням блоку кухні в одному з кутів плану так, що своїми двома боками він примикає до обіднього залу. Використання такої схеми добре для підприємства місткістю 200 і більше місць з декількома відособленими залами, що розташовуються на наріжних ділянках забудови;
- роз'єднана схема ґрунтується на розташуванні торгових приміщень навколо неторгового. Дана схема зручна для ресторанного господарства з двома торговими залами (наприклад, загального і дієтичного харчування).

Складські приміщення – це комори для сухих продуктів, овочів, інвентаря й тари, охолоджувальні камери для швидкопсувних продуктів, завантажувальні. У коморах зберігають продукти й різні предмети матеріально-технічного призначення.

У складі підприємств харчування готелів, що здійснюють концертно-естрадні програми, слід передбачати додаткові приміщення і майданчики, склад і площі яких визначаються завданням на проектування або проектом .

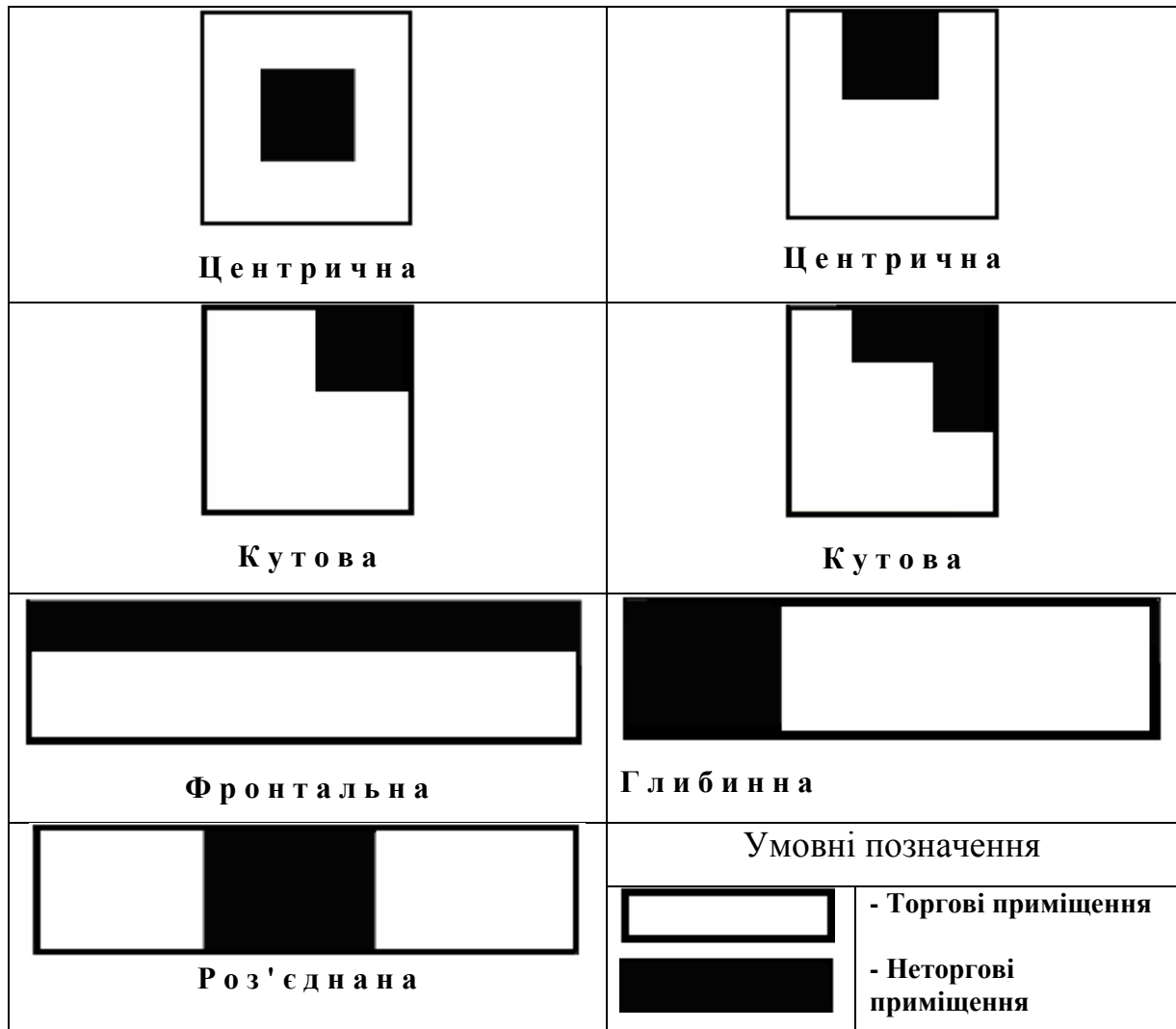


Рис. 4.16 – Композиційні схеми компонування торгових і неторгових приміщень ресторанного господарства

Площа складських приміщень ресторанного господарства залежить від його розмірів і призначення. Комори можна класифікувати за рядом ознак:

1. За температурним режимом:

- неохолоджувальні, в яких зберігають овочі, сухі продукти, алкогольні і

безалкогольні напої, інвентар, білизну, тару:

- охолоджувальні, які використовуюють (залежно від виду товару) для зберігання напівфабрикатів і напоїв, риби і м'яса, жирів, фруктів і зелені, харчових відходів.

2. За місцем розташування:

- закриті - розташовані в будівлі (найчастіше - на першому (цокольному) поверсі або в підвалі);
- напівзакриті – навіси;
- відкриті – майданчики.

3. За кількістю осіб, що обслуговують:

- для групи підприємств ресторанного господарства (наприклад, що входять в готель категорії 5*) повинно бути декілька таких підприємств;
- для одного підприємства (наприклад, комора добового запасу напоїв для бару).

Влаштовують складські приміщення (по можливості) компактно і на одному рівні, а завантажувальні майданчики розташовують з боку господарського двору з урахуванням їх зв'язку з виробничими приміщеннями. Перед завантажувальним майданчиком має бути платформа заввишки 1,1 м і шириною – 4 м, але не менше 3 м або розвантажувальна рампа довжиною – 12 м (рампа (фр. *rampe*) - майданчик з нахилом для в'їзду навантажувально-розвантажувальних машин до транспортних засобів і складів, а також виїзду з них). Складські приміщення обладнують холодильниками, холодильними камерами, стелажми і ваговимірювальними приладами, а також ліфтами і транспортерними стрічками. Виробничі приміщення орієнтовані для виробництва продукції певного асортименту. У ресторанному господарстві різні виробничі підрозділи, в яких проводиться первинна обробка сировини, приготування напівфабрикатів і виготовлення готової продукції, називають цехами. При цьому в цехах виконують стадії технологічного процесу з обов'язковим дотриманням вимог санітарної безпеки, завдяки яким їх підрозділяють з урахуванням продукції, яку

випускають, і типу ресторанного підприємства на наступні приміщення-цехи: заготовки, доготовочні, підсобні, спеціалізовані.

У приміщеннях заготовлення ресторанного господарства проводять первинну обробку сировини (м'ясо, риба, птиця, овочі) і готують напівфабрикати для доготовочних цехів, мережі ресторанів і т.д. Приміщення заготовлення на крупних підприємствах – це м'ясний і рибний цехи, цех з обробки птиці, овочевий розташовують в окремих приміщеннях, а на підприємствах невеликої потужності декілька цехів об'єднують в один м'ясо - рибний і овочевий цехи і виділяють для кожного з видів сировини окремий стіл, обробні дошки і ножі, при цьому відповідно до вимог санітарної безпеки в цехах всі ці предмети маркують (наприклад, МС – м'ясо сире, РС – риба сира і тому подібне).

В овочевому цеху проводять первинну обробку овочів і подальше виготовлення овочевих напівфабрикатів. Обладнують овочеві цехи (залежно від розміру підприємства ресторанного господарства) калібрувальними машинами і картоплечистками, овочерізками, ваннами для миття овочів, шинкувальними дошками, ножами і спеціальними столами з отворами: один - для відходів, а інша - для очищених овочів. Для переміщення необроблених і оброблених овочів використовують різну тару (корзини, дерев'яні цебри, каструлі, ящики і т.п.).

У цехах: м'ясному, рибному, з обробки птиці, так само як і в овочевому, ведуть первинну обробку продуктів і виробництво напівфабрикатів. На підприємства ресторанного господарства м'ясо (риба) часто потрапляють замороженими. Тому, відповідно до першої операції технологічного процесу обробки м'яса, на крупних підприємствах проводять наступні операції з:

- дефростації (відтаювання) - м'ясо доставляють до охолоджувальної камери і дефростери, де туші знаходяться в підвішеному стані;
- обмивання – тушу, переміщену підвісними шляхами, обмивають теплою водою і висушують, використовуючи вентилятори;
- проведення розрубів туші на частини, зняття м'яса з кісток, зачистки

м'яса і нарізки на порції з використанням сокир, ножів, розрубувального столу (дерев'яна колода з твердих порід дерева);

- зберігання напівфабрикатів.

Технологічний процес обробки риби проходить відтаювання замороженої риби або вимочування солоної, очищення від луски, потрошіння, промивання, оброблення, приготування напівфабрикатів і їх зберігання.

Для обробки птиці і її очищення від пір'я на крупних підприємствах використовують опалочну сурму, яку розміщують в окремому приміщенні. Якщо підприємство невелике, то всі операції здійснюють на спеціально обладнаному місці. Що стосується подальшої обробки птиці, то вона схожа з технологічним процесом обробки риби.

Для обробки м'яса, птиці і риби використовують ванни з холодною і гарячою водою, дротяні черпаки, ґрати з ручками, стелажі з піддонами для розморожування крупної риби, шкрябання, обробні дошки, ножиці, і спеціальні столи (подібні тим, що використовують в овочевому цеху), візки і т.д. При приготуванні фаршу використовують ручні й механічні м'ясорубки.

Доготовочний цех складається з гарячого і холодного цехів, необхідних для приготування гарячих і холодних блюд, закусок. Тут же проводять оформлення готових блюд і їх подальшу реалізацію до залів ресторанного підприємства або для його підрозділів. Тому в доготовочних цехах постійно забезпечують потокове виробництво продукції.

У гарячому цеху проводять теплову обробку продуктів, доводять до готовності напівфабрикати, готують перші, другі, солодкі страви, кондитерські вироби (якщо підприємство маленьке), готуються продукти для холодних блюд. Устаткування гарячого цеху складається з газових і електричних плит, газових і електричних казанів з підведенням холодної і гарячої води, смажувальної шафи, електричних або газових поверхонь, пекарської шафи, пароконвекційних печей, печей для піци, електричних або

газових фритюрниць, марміту, супниць, вагів, виробничих столів, холодильників і т.д.

На великих підприємствах ресторанного господарства гарячий цех складається з двох підрозділів: супового, де забезпечує приготування гарячих страв – бульйонів, супів і соусних, в яких готують другі страви, соуси.

Підсобний цех – це цех з виробництва безалкогольних напоїв, який обладнаний сокоохолоджувачами, льодогенераторами, міксерами, подрібнювачами льоду, соковижималками, блендерами, холодильниками, кавоварками, титанами.

У спеціалізованих або універсальних (кондитерських, пирогових і борошняних виробів) цехах випускають борошняні кондитерські вироби і напівфабрикати.

Кондитерський цех необхідний для виробництва різноманітних борошняних кондитерських і кулінарних виробів, обладнаний тістомісильниками, тістооброблювальними машинами, тісторозкачувальними машинами, столами, на яких розміщується устаткування і проводиться обробка виробів, чанами, тарою, підносами, візками, холодильними шафами, плитами, кондитерськими, пекарними шафами, вагами та ін.

До складу виробничих приміщень входять також допоміжні приміщення, що необхідні для виконання супутніх робіт виробничого процесу – це роздавальні приміщення, приміщення для зберігання добового запасу продуктів, інвентарю, санітарно-технічного інвентарю, тари, приміщення для миття посуду, сервізна, кімната шеф-повара та ін. в роздавальних приміщеннях проводять відпускання готової продукції офіціантам. В цілому ж склад, площа та устаткування виробничих приміщень залежать від типу підприємства, його категорії і місткості залу.

Торгові приміщення об'єднують в собі: торгові зали з роздавальними приміщеннями, вестибюлями; гардероб, зали очікування або аванзал, убиральню для відвідувачів, обідні зали, буфет, банкетні зали, бари,

коктейль – холи, касу, хліборізку, сервізну, приміщення для миття столового посуду.

Площа, яку займають торгові приміщення, залежить від кількості посадочних місць і площі, що виділяють відповідно до нормативів, на одне посадкове місце (наприклад, в ресторанах з естрадою і танцмайданчиком на одне місце виділяють 1 - 3,5 м², а без них - 1,8 м²). Іншим чинником, що впливає на площу торгового приміщення в структурі готельного господарства є кількість підприємств ресторанного господарства в його структурі.

Вестибюльна група приміщень ресторанного господарства складається з вестибюля, санвузла і, іноді, з гардероба. У готелях ресторанного і готельного господарств може бути спільним: вітальня, бюро обслуговування, кіоски.

Функціонально вестибюльна група ресторанного господарства (ресторани, бари, кафе, буфети) має бути композиційно пов'язана з вертикальними і горизонтальними комунікаціями готельного господарства, а у разі обслуговування і жителів міста - ресторанне підприємство повинне мати окремий вхід, самостійні вестибюль з гардеробом і санвузол.

Вестибюль повинен мати у своєму розпорядженні гардероб. Гардеробом слугує приміщення, що обладнане двосторонніми вішалками заввишки 1,5 м від підлоги з пронумерованими гачками і жетонами (видають їх замість прийнятих речей), широким прилавком для прийому і видачі одягу, який відокремлює його від усього вестибюлю. Прилавок з внутрішнього боку обладнують осередками для зберігання сумок, портфелів, парасольок, взуття. Іноді такі осередки розташовують безпосередньо під вішалкою. Гардероб повинен обслуговувати не менше 70% місць ресторанного підприємства, а іноді і з розрахунком більше 100% для обслуговування очікуючих.

У вестибюлі можуть розташовуватися торгові кіоски, вхід до санвузла, аванзал (зал очікування), який використовують як місце зустрічі гостей або очікування.

Санітарний вузол розміщують з боку вестибюлю; він обов'язково

повинен мати умивальники і може сполучатися з кімнатою для куріння.

Кімнату для паління обладнують зручними м'якими меблями. Приміщення повинне мати хорошу вентиляцію, а оздоблювальні матеріали не повинні бути легкозаймистими.

Аванзал (зал очікування) використовують як місце очікування вільних місць в ресторані або запрошення на банкет. В аванзалі метрдотель зустрічає споживачів ресторанних послуг. Розташовується аванзал перед торговими і банкетними залами. Аванзал може бути частиною готельного холу, тому його обладнують кріслами, диванами, журнальними столиками, телевізором.

У торговому залі (в т.ч. банкетному, фуршетному) відбувається безпосереднє обслуговування відвідувачів ресторанного підприємства. Торговий зал може бути один або декілька, які розділяють капітальними перегородками або мобільними - розсувними і зйомними перегородками, ширмами, що дозволяє змінювати місткість і форму торгового залу.

Іншим варіантом устрою торгового залу є наявність двох ярусів в залі, де:

- на першому ярусі знаходяться: танцювальний майданчик, естрада, бар, місця для клієнтів;
- на другому ярусі (антресоль) розташовуються місця для клієнтів, які організовують, у вигляді лож, ніш, боксів (іноді з окремим входом), для чого використовують архітектурно - планувальні форми організації простору і оснащення ресторанного підприємства у вигляді перегородок різної висоти, меблів, декоративних рослин і т.д.

Торгівельні зали є основними приміщеннями ресторанного господарства по прийому відвідувачів. При плануванні залу враховують співвідношення довжини і ширини – від 2:3 до 1:3, що дає строгу прямокутну форму.

Танцювальний майданчик є одним з найважливіших елементів торговельного залу і дуже часто є визначальним елементом композиції всього оформлення залу. Розмір танцмайданчика повинен дозволяти розмістити не менше 70% загального числа споживачів, а його площу визначає з

розрахунку 0,15 м² на одне місце.

Кімнату музикантів розташовують за естрадою. Вона необхідна для відпочинку музикантів, зберігання їх речей і інструментів. Обладнують шафами, столами, стільцями, дзеркалом.

Буфети або бари в готельному підприємстві можуть бути зовнішніми, до яких відносять поверхові буфети і внутрішні, такі, що знаходяться безпосередньо при ресторанах і розташовуються в торговельному залі. Буфети розташовують в групі виробничих приміщень, поряд з торговельним залом і поділяють на: основний, кавовий, хліборізку.

Основний буфет складається: з підсобного приміщення для зберігання продуктів і приміщення, яке обладнане холодильними шафами, прилавками, вітринами і вітринами, що охолоджують, стелажми, вагами, умивальником з холодною і гарячою водою.

У готелях, в ресторанах яких організовують харчування з використанням системи «шведського столу», стіл для нарізки хліба з ножами розташовують в залі, а хліб нарізають самі відвідувачі ресторану.

Кавовий буфет використовують для приготування гарячих напоїв (кава, какао). Обладнують такий буфет експрес- і паровою кавоваркою, плитою з жарильним деком (на якому знаходиться пісок для приготування кави, наприклад «по східному»), титаном, стелажми, шафами, вітринами, що охолоджують і неохолоджуваними, барною стійкою, столиками і стільцями або диванами й кріслами.

За барною стійкою проводять обслуговування клієнтів. Така стійка може мати зігнуту або прямолінійну форму, лицьовий бік якої відповідає інтер'єру торгового залу. Барна стійка має дві горизонтальні робочі поверхні:

- верхня стільниця (шириною 35 – 50 см, на висоті від підлоги 110 – 120 см) призначена для обслуговування клієнтів, які сидять на стільцях або стоять;
- нижня стільниця (шириною 50 – 60 см, на висоті від підлоги 85 – 90 см) служить робочим місцем бармена, на ній також розташовують полиці і ящики для інструментарію.

Обладнують барнау стійку: мийкою для миття та ополіскування інвентарю і шейкерів; льодогенератором і подрібнювачем льоду; барним холодильником для охолодження напоїв і пляшок з алкоголем; низькотемпературним холодильником для морозива⁴ блендерами і міксерами для виготовлення різних коктейлів; соковижималкою для цитрусових, кавомолкою, кавоваркою, вагами.

Коктейль – зал (коктейль - бар) може бути в окремому приміщенні для обслуговування учасників різних зустрічей або у вестибюлі, виконуючи роль «лобі бару». Обслуговування в коктейль – залах в основному проводять за формою «а-ля фуршет» з самообслуговуванням або обслуговуванням офіціантами.

У сервізній зберігають і відпускають офіціантам посуд, столові прилади і білизну. Розташовується сервізна поряд з мийною столового посуду (з'єднуються передавальним вікном), роздавальним приміщенням і торговим залом. Як устаткування, в сервізній використовують шафи, стелажі з полицями для зберігання посуду і столових приладів, які розміщують в спеціальних ящиках з окремими боксами для ножів, виделок, ложок і т.д. Посуд зберігається в шафах і відсортований за видами матеріалу (скло, порцеляна, метал, кришталь, дерево, фаянс) і за виглядом використання (глибока, столова, пирогова і т.п.).

Відповідно до норм оснащення на одне посадкове місце виділяють два комплекти посуду й приладів.

Чисту і використану білизну зберігають в білизняній, де використану білизну зберігають в ящиках за найменуванням, а чиста - в стопках на стелажах і теж за найменуванням і розмірами.

Мийна столового посуду необхідна для миття останнього і приладів. Мийна столового посуду з'єднується вікнами з сервізною і торговим приміщенням. При проектуванні мийної враховують потужність ресторанного підприємства і кількість використовуваного посуду. Миття посуду можна здійснювати вручну і з використанням машин.

Тому мийні оснащують: посудомийними машинами і багатосекційними ваннами (для порцелянового посуду використовують трьох секційні ванни, а для скляної – двохсекційні), столами для сортування і очищення посуду від залишків їжі; сушильними шафами, стелажми для зберігання посуду; тарою для переміщення посуду і відходів, підносами.

Роздавальну використовують для короткочасного зберігання і видачі вже сформованих страв офіціантам. Тому роздавальна є з'єднувальною ланкою між виробничими і торговими приміщеннями. Залежно від характеру роботи ресторанного підприємства виділяють роздавальні:

- із самообслуговуванням відвідувачів – роздавальна розташовується на території гарячого цеху або торгового залу, де для розміщення страв використовують роздавальні стійки з мармітом, неохолоджуваними і охолоджуваними вітринами.
- із обслуговуванням офіціантами – роздавальна розташована в структурі виробничих приміщень і має зв'язок з кухнею, мийною столового посуду, хліборізкою, холодним цехом. Роздавальна відділяє від торгового залу капітальна стіна або ширма. Площа роздавальної повинна дозволяти безперешкодно переміщатися офіціантам з подносами і візками.

Оснащують роздавальні відповідними стійками, столами, вагами, тепловими шафами для підігріву страв, мармітом, льодогенераторами, спеціальним роздавальним інструментом (розливальні ложки ємкістю 0,5 – 0,25 л, соусні ложки ємкістю 25 – 30 см³, виделки із скидачами, лопатки, щипці).

Касу розташовують в приміщенні, що примикає до роздавальної. З метою економії простору касове місце можна розмістити на території роздавальні або в інших зручних для цього місцях. Якщо ресторанне підприємство працює за принципом самообслуговування, то касу встановлюють в торговому залі в кінці роздавальної лінії або біля входу до торгового залу. При обслуговуванні офіціантами - розрахунок проводять вони, при самообслуговуванні – касири. Місце оператора касового апарату

обладнують касовим апаратом, столом з ящиками або полицями для зберігання чекової і контрольної стрічок паперу.

Касові апарати можуть бути стаціонарними і мобільними (автономними). Є два типи мобільних касових апаратів:

- перший тип: мобільний касовий апарат є фактично зменшеним варіантом стаціонарного касового апарату з габаритами 15 x 10 x 80 мм (довжина, ширина, висота);
- другий тип: складніший, оскільки апарат, що знаходиться біля офіціанта, виконує роль не тільки каси, але й записника, з якого виголошують замовлення споживача і миттєво каналом радіозв'язку передають на загальний термінал, який оброблене замовлення послідовно передає на кухню, а потім в роздавальну, де інформацію виводять на монітори.

Використання мобільних касових апаратів дозволяє оптимізувати роботу офіціантів, кухні, роздавальної і скоротити час розрахунку з клієнтами. Отже, збільшити кількість обслуговуваних осіб за одиницю часу, що в свою чергу позитивно впливає на культуру обслуговування і підвищує прибуток ресторанного підприємства.

Приміщення для офіціантів призначене для їх відпочинку і обладнується столами, стільцями, шафами, дзеркалом. Серванти або сортувальні гірки ставлять зазвичай біля стін або колон. Вони призначені для зберігання невеликої кількості посуду, приладів, скатертин, серветок, необхідних для роботи офіціанта. Верхні ящики серванта використовують для чистих приладів, серветок, різних приладів (наприклад, відкривачок). У нижніх ящиках зберігають чисту і використану столову білизну. Верхню кришку серванта виготовляють з високоміцних матеріалів і використовують як стол для сервіровки.

Приміщення для офіціантів влаштовують в рестораних підприємствах, що розраховані на обслуговування залу місткістю більше 100 місць. У ресторанах вищої категорії і категорії «люкс» може бути окреме приміщення для метрдотеля.

Основним устаткуванням торгового залу ресторанних підприємств є меблі (столи, стільці і крісла, серванти для посуду, пересувні столики для сервіровок).

Столи для ресторану відрізняються від столів, які використовують на інших підприємствах громадського харчування, розміром й обробкою поверхні столу — стільниці, які можуть бути квадратними, прямокутними і круглими, овальними з кількістю посадкових місць від двох до шести. В основному ширина столу від 800 до 900 мм. Стільниці мають поліефірне покриття, стійке до дії температури й вологи. Зустрічаються столешниці, що виконані зі скла, натурального й штучного каменя, плитки і т.п. Для зменшення шуму в ресторанах стільницю накривають спочатку сукном або байкою, а потім - скатертиною.

Офіціанти в своїй роботі використовують підсобні (службові) столи і сортувальні гірки. На них розташовують підноси, використаний посуд, прилади для сервіровки. Висота цих столів повинна відповідати висоті обідніх столів, а довжина і ширина 50 x 50 або 60 x 80 см.

Банкетний стіл вище звичайного (76 — 78 см), його ширина 120 — 150 см. Фуршетні столи мають бути вищі від звичайних (90 - 100 см), а також двоповерхові – ширина не більше 50 см, триповерхові – не більше 30 см. Завдяки таким розмірам можна використовувати більш складну сервіровку столу. Якщо в ресторані відсутні столи відповідних розмірів, то складають разом звичайні столи. Пересувні столики для сервіровок використовують для доставки страв до обідніх столів і збору вже використаного посуду.

Стільці і крісла мають бути зручні і правильно підібрані. У ресторанах класу «люкс» часто замість стільців використовують м'які крісла. Комфортабельність крісел забезпечують за рахунок більшої ширини і довжини сидіння і підлокітників. Висота спинки стільця або крісла не має бути більше 90 - 100 см від підлоги. Для основи крісел і стільців використовують дерево або метал, а для покриття — синтетичний матеріал або шкіру. Стиль, форма і

покриття столів, крісел і стільців повинні гармонійно поєднуватися з художнім вирішенням інтер'єру. У великих залах, уподовж стін або в центрі встановлюють дивани, створюють ізольовані куточки. Особливо часто використовують дивани і крісла в ресторанних підприємствах, що позиціонуються як клуби, де створюють комфортну обстановку.

До адміністративно-побутових приміщень ресторанного господарства відносяться кабінети: директора, заступника директора, головного бухгалтера, медичний, кімната персоналу, вбиральні, душові і убиральні для персоналу.

Контрольні питання та завдання

1. Які існують функціональні групи в готельних підприємствах?
2. Які функціональні групи можна виділити в структурі ресторанних підприємств?
3. У чому полягає особливість формування вестибюльної групи приміщень готелів і ресторанів?
4. Приміщення житлової групи, їх склад.
5. Що таке є група приміщень харчування?
6. Від чого залежить наявність приміщень культурно-масового обслуговування і спортивно – рекреаційних, їх склад?
7. Згідно з якими критеріями формується група приміщень адміністрації готельного підприємства?
8. Що входить до групи службових і господарських приміщень, групи приміщень інженерного устаткування готельного підприємства?
9. Обґрунтуйте необхідність наявності групи приміщень торгово-побутового обслуговування в структурі готелю.
10. Дайте характеристику залежності категорії готелю і наявності в ній підприємств харчування і час їх роботи відповідно до ДСТУ.
11. Назвіть основні групи приміщень ресторанного господарства.

Рекомендовані джерела

1. ДСТУ 4269: 2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
2. Архитектурное проектирование общественных зданий и сооружений: Учебник для вузов / [В. В. Адамович, Б. Г. Бархан, В. А. Варежкин и др.]; под общ ред. И. Е. Рожина, А. И. Урбаха. – 2-е изд. – М.: Стройиздат, 1984. – 543 с.: ил.
26. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – К.: ВИРА-Р, 2001. – 208 с.
27. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб. пособ / С. И. Байлик. – [2-е изд.]. – К.: Дакор, 2006 – 288 с.
28. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик [для студ. высш. учеб. заведен.]. – [2-е изд.] – К.: Дакор, 2009. – 368.
3. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. / В. Г. Банько. – [2-е вид.]. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.
4. Богушева В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров / В. И. Богушева. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 416 с. – (Серия «Учебники, учебные пособия»).
5. Захарченко М. Н. Обслуживание на предприятиях общественного питания: [учебн. для учащихся техникумов, по спец. 1752 «Организация обслуж. в предприятиях общественного питания»] / М. Н. Захарченко, Л. С. Кучер. – М.: Экономика, 1986. – 272 с.
6. Карсекин В. И. Основы проектирования и интерьер предприятий общественного питания / В. И. Карсекин, В. Х. Бердичевский. – К.: Вища школа», 1973.
7. Коршунов Н. В. Организация обслуживания в ресторанах. Учебник / Н. В. Коршунов. М., «Высшая школа», 1976.

8. Крымская Б. А. Справочник официанта / Б. А. Крымская, В. В. Балашов. – М.: Экономика, 1986. – 192 с.
9. Лэззреску Ч. Постройка отелей / Ч. Лэззреску. – М.: Стройиздат, 1976.
10. Пятницкая Н. А. Организация общественного питания в гостиничном комплексе / Н. А. Пятницкая. – К.: Вища школа, 1984. – 256 с.
11. Оробейко Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары [учебное пособие] / Е. С. Оробейко, Н. Г. Шредер. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2006. – 320 с.: ил.
12. Основы туристской деятельности: учебник / [Г. И. Зорина, Е. Н. Ильина, Е. В. Мошняга и др.] ; сост. Е. И. Ильина. – М.: Советский спорт, 2004. – 200 с.
13. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2006. - 304 с.

РОЗДІЛ 5

ІНЖЕНЕРНЕ І САНІТАРНО-ТЕХНІЧНЕ УСТАТКУВАННЯ

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ

Кожне готельне підприємство оснащують різноманітним інженерним устаткуванням. До інженерного устаткування традиційно відносяться санітарно-технічні пристрої (кондиціонування повітря; системи: опалювання, вентиляції, холодного і гарячого водопостачання, каналізації, газопостачання, електроустаткування; слабкострумові мережі (телефон, радіо, телебачення і т.д.), пристрої по догляду за будівлями і приміщеннями, внутрішній вертикальний і горизонтальний транспорт, торгове і транспортне устаткування. Все інженерно-технічне устаткування встановлюють і експлуатують з дотриманням протипожежних і шумових норм, правил безпеки і т.п.

До зовнішнього вигляду інженерного устаткування так само пред'являються естетичні вимоги. У переважній більшості випадків інженерне устаткування працює від зовнішніх джерел різних видів енергії.

5.1. Електропостачання

Електроенергія є одним з найбільш уживаних видів енергії, оскільки її можна використовувати як основний (а іноді - єдиний) енергетичний ресурс для інженерно-технічного устаткування готельних і ресторанних підприємств, за рахунок того, що електроенергію можна передавати на великі відстані і вона легко трансформується в інші види енергії – теплову, механічну, світлову.

Технічне обслуговування і нагляд за електроустаткуванням будівлі готелю і його підсобних приміщень повинні строго відповідати існуючим вимогам. Вони є обов'язковими для всіх готельних установ, і якби-то не було - відступи від правил не допускаються. Відповідальним за дотримання

правил експлуатації електропристроїв, приладів і устаткування, їх надійністю і економічністю у великому готельному підприємстві є головний інженер, а в малому – штатний електрик або інша відповідальна особа (вони ж забезпечують проведення інструктажу з питань охорони праці і навчання роботі з електроустаткуванням готельного підприємства; відповідають за проведення профілактичного і позапланового випробувань і ремонтів електротехніки і мереж).

Основне забезпечення готельних і ресторанних підприємств електроенергією здійснюють шляхом підключення до електромереж міста або населених пунктів, зокрема до електростанцій: державних міжрайонних (ДРЕС), теплових (ТЕС), гідравлічних (ГЕС), атомних (АЕС). Від електростанцій до готелю йде електролінія, яку підключають до розподільного щита, від якого йде розводка електромережі по готелю. Розрізняють електромережі постійного і змінного струму, низьку (до 1000 В) і високу (більше 1000 В) напругу. Електромережі напругою 220 В живлять різні побутові і освітлювальні прилади, а напругою 380 В живлять силове устаткування (наприклад, електродвигуни ліфтів, холодильні установки, промислові кондиціонери і т.п.).

Окрім основних джерел електроенергії використовують ще альтернативні джерела – енергію сонця і вітру. Сонячна енергетика — безпосереднє використання сонячного випромінювання для отримання енергії в будь-якому вигляді. Сонячна енергетика використовує поновлюване джерело енергії і є екологічно чистою, тобто її видобуток, отримання не виробництво з шкідливими відходами. Виробництво енергії за допомогою сонячних електростанцій добре узгоджується з концепцією розподіленого виробництва енергії. Вітряна електростанція — декілька вітрогенераторів, зібраних в одному, або декількох місцях. Крупні вітряні електростанції можуть складатися зі 100 і більше вітрогенераторів. Іноді вітряні електростанції називають вітряними фермами (від англ. Wind farm).

Підключення готельного підприємства (в т.ч. і ресторанного) може

здійснюватися до різних мереж. У таких випадках одна електромережа стає основною, а інша - резервною, на випадок відключення електроенергії та централізованого аварійного електропостачання підприємства. У разі відсутності централізованого аварійного електропостачання використовують стаціонарні електрогенератори, переносні й стаціонарні ліхтарі, акумулятори. До готелів різних категорій пред'являють, відповідно, різні вимоги щодо забезпечення електроенергією під час перебоїв з централізованим електропостачанням (табл. 5.1).

На випадок перебоїв з електропостачанням охоронна і комп'ютерна мережі повинні мати джерела безперебійного живлення.

Таблиця 5.1 – Вимоги, що пред'являються до аварійного електроосвітлення готелів

Категорія готелю	Вимоги
* i *	Аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізоване аварійне енергозабезпечення
***	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських і житлових приміщень, роботу ліфтів на протязі не менше 24 годин (у місцевості, де відсутня можливість здійснити централізоване аварійне енергозабезпечення) або централізоване аварійне енергозабезпечення
**** i *****	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських і житлових приміщень, роботу ліфтів, холодильних установок, кухонного устаткування, обробку і подачу води на протязі не менше 24 годин (у місцевості, де відсутня можливість здійснити централізоване аварійне енергозабезпечення) або централізоване аварійне енергозабезпечення

У готелях електропостачання має дві схеми розводки: основну і чергову. Чергове освітлення, що становить приблизно 30% від основного, використовують в нічний час з метою економії електроенергії. Ця мережа забезпечує освітлення коридорів, сходів, під'їздів, вестибюлів, гардеробів,

камер схову, радіовузла, пожежних показчиків, кас, станцій пожежної і охоронної сигналізації, рекламних щитів, телефонних кабін. Для включення і виключення використовують реле часу і автоматичні фотовимикачі.

5.2. Освітлювальна техніка і освітлення приміщень

Основним завданнями з освітлення інтер'єру готельних і ресторанних підприємств є:

- розподіл яскравості в полі зору (рівні освітленості поверхонь);
- визначення кольоровості освітлення і сприйняття кольору;
- виявлення світлом форми і фактури предметів;
- виявлення світлом простору;
- виявлення архітектурних або художніх особливостей.

Будь-яке освітлення здійснюють завдяки освітлювальним установкам (освітлювальна установка – це сукупність приладів електричного освітлення, що призначені для комфортного розподілу світла), які складаються з джерела світла – лампи, освітлювальної арматури – світильника, електроарматурні виробу.

У готельному й ресторанному господарстві для освітлення використовують лампи накаливання, газорозрядні і люмінесцентні, ртутно-люмінофорні, ртутно-кварцові, натрієві лампи.

У готелях діє заборона на використання незахищених ламп. Тому у всіх світильниках лампи мають бути захищені плафонами від механічних пошкоджень.

Світильники служать для перерозподілу світлового потоку в необхідному напрямі і захисту очей від сліпучої дії джерела світла. Всі світильники можна класифікувати за рядом ознак:

1) за своїм призначенням світильники бувають: відкритими, захищеними прозорою або розсіюючою оболонкою, вологозахищеними, пиленепроникними, вибухобезпечними.

2) за способом установки світильники бувають:

- стельові - підвіси, люстри, стельові плафони;
- настінні - бра, консольні світильники, світильники місцевого освітлення (зокрема в шафах, нішах і т.д.), нічники;
- підлогові – торшер (багато - або одноелементний, комбінований зі столиком);
- настільні – настільна лампа для будь-яких занять, нічник, настільна лампа в групі відпочинку (пара крісел, журнальний столик і на ньому настільна лампа).

3) за принципом пристрою:

- з одиночними світильниками – стельові світильники загального світла;
- з групами світильників – пристрою з деякої кількості світильників, як елементів композиції тих, що не мають самостійного значення (фрагменти і стелі, що світяться);
- з вбудованими освітлювальними пристроями (архітектурне освітлення) – приховані освітлювальні пристрої, вбудовані в архітектурні елементи або будівельні конструкції (світильник, розташований за карнизом під стелею);

4) за розподілом світлових променів розрізняють:

- світильники прямого світла;
- переважно прямого світла;
- розсіяного світла;
- переважно відбитого світла;
- відбитого світла.

5) за умови розподілу світла:

- пряме концентроване (в приміщеннях житлової і адміністративної груп готелю);
- пряме широкого розподілу;
- пряме середнього розподілу;
- розсіяне рівномірне (місця відпочинку і поверхові холи);

- розсіяне, переважно пряме (місця відпочинку і поверхові холи);
- розсіяне, переважно відбите (спальні приміщення номерів);
- відбите концентроване.

Всі підвісні лампи в приміщенні готелю повинні знаходитися на відстані не менше 2,5 м від підлоги. Електролампи, що знаходяться в сирому приміщенні або піддаються дії атмосферних опадів, захищають герметичною арматурою. Як переносні, можуть уживатися лампи спеціальних конструкції, напруга на яких, як правило, не перевищує 36 W. Для освітлення вулиць, майданів, зелених насаджень і господарського двору готелів використовують ртутно-кварцові лампи (типу РДЛ) і натрієві; вони мають високу світловидатність, економічні та довговічні.

Електроарматурні вироби – електропатрони, перемикачі, вимикачі, штепсельні розетки і вилки, приладові розетки, запобіжники і т.д. Всі розетки мають бути обов'язково відповідним чином промаркірованими червоною фарбою (вказують напругу) - 36 V, 110 V, 220 V або 380 V. Наприклад, з метою економії часу працівників готелю і електроенергії для включення освітлення в приміщеннях і прилеглий території використовують автоматичні фотовимикачі, які реагують на зміну навколишнього освітлення і датчики руху, які включають освітлення в тому випадку, якщо в приміщення хтось входить.

Залежно від завдання світлорозподілення і архітектурно-естетичних вимог до приміщень готелю і ресторанного господарства, використовують декілька основних систем освітлення:

- загальне освітлення – для освітлення всього приміщення або його частини. Воно обов'язкове для всіх приміщень. Застосовують для освітлення залів суспільного призначення, приміщень комунікацій (сходи, коридори), в складських і санітарних приміщеннях;
- місцеве освітлення – використовують для освітлення робочих поверхонь і буває стаціонарним і переносним. Застосовують в житлових, адміністративних і службових приміщеннях, в обідніх залах підприємств

харчування (наприклад, в кафе для створення інтимної обстановки);

- комбіноване освітлення – загальне і місцеве, часто використовують разом. Таке освітлення використовується у всіх приміщеннях готелів;
- локальне освітлення – застосовують у приміщеннях з відносно великою площею та робочими місцями, що не вимагають особливої точності в роботі (вестибюль і т.п.).

Одне з найбільш важливих завдань в готельному господарстві є забезпечення всіх приміщень освітленням відповідно до вимог, що пред'являють до них. Освітлення приміщень може бути трьох типів:

- природне;
- штучне;
- суміщене (перші два типи - разом).

Природне освітлення багато в чому залежить від світлового клімату (сукупність умов природного освітлення в тій або іншій місцевості за період більше десяти років.) тієї місцевості, де знаходиться готель. Крім того, світловий клімат впливає на об'ємно-просторові і планувальні рішення будівель і споруд. Отже, стають важливими наступні чинники: орієнтація будівель і споруд за сторонами світу, глибина приміщень, силует фасадів. Все це, зрештою, робить вплив на площу скління будівлі, що визначає комфортність і економічну доцільність (економія засобів на витрату енергоносіїв: опалювання і освітлення). Природне освітлення застосовують у всіх житлових приміщеннях готелів і може бути трьох типів:

- одностороннє – світло падає з вікон з одного боку;
- верхнє – світло падає зверху через «ліхтар» або вікна в стелі;
- двостороннє – світло потрапляє через вікна з двох сторін або через вікна і зверху.

На рівні з природним освітленням використовують і штучне, при цьому прагнуть використовувати освітлювальні прилади, які за яскравістю і спектром подібні до природного. Штучне освітлення використовують як єдине джерело світла в підземних гаражах, коморах і підсобних

приміщеннях. За потужністю штучне освітлення можна розділити на:

- слабе – для підсобних, складських й інших другорядних приміщень;

- середнє – для номерів;

- сильне – для холів, барів, віталень, адміністративних приміщень.

Суміщене освітлення — освітлення, за якого недостатнє за нормами природне освітлення доповнюють штучним.

Різні типи світильників використовуються згідно з тим, що, як і з якою метою необхідно будь-що освітити або підсвітити, тому, згідно з потребами, в різних приміщеннях використовуються різні типи світильників.

Освітлення приміщень готелів забезпечують за наступними групами:

- житлові, суспільні, адміністративні приміщення і шляхи евакуації;
- допоміжні приміщення;
- технічні приміщення;
- зовнішнє освітлення.

Освітлення коридорів. Згідно з вимогами норм проектування, коридори повинні мати природне освітлення. Тому в коридорах використовують суміщене освітлення. Відповідно до ДСТУ 4269:2003 штучне освітлення використовують в коридорах цілодобово.

Залежно від організації природного освітлення, коридори ділять на:

- крізні коридори – двостороннє освітлення з торців;
- тупикові коридори – освітлення з одного торця;
- коридори зі світловими кишенями – освітлення з одного боку.

При цьому довжину коридорів з односторонньою забудовою не нормують, а при двосторонній забудові тупикових коридорів з освітленням з одного торця максимальну їх довжину допускають до 24 м. Протяжність крізних коридорів при освітленні з двох торців не повинна перевищувати 48 м. За більшої довжини необхідно влаштовувати світлові розриви – кишені з максимальною відстанню між ними 24 м, а між торцевим вікном і кишенею – не більше 30 м. Габарити приміщень світлових кишень (без урахування

прилеглого коридору) не повинні перевищувати двох квадратів за глибиною. Допускають освітлення коридорів іншим світлом через засклені перегородки й двері. До переходів, галерей і проходів пред'являють ті ж вимоги з освітлення, що і до коридорів.

Як штучне освітлення коридорів, використовують світильники розсіяного світла. Такими джерелами світла можуть бути: плафони з люмінесцентними лампами, які вмонтовують в стелю, або підвісними на стелі, стіні. Основним критерієм тут стає видимість номерного знаку готельного номера й замочного отвору.

Обов'язкова наявність аварійного освітлення у всіх горизонтальних і вертикальних комунікаціях з обов'язковою наявністю покажчиків, в який бік людям необхідно евакуюватися.

Освітлення сходів. При освітленні сходів також застосовують суміщене освітлення і пред'являють такі ж вимоги, як і до коридорів. В згаданому вище випадку основним критерієм стає чітка видимість сходів. Найбільш поширена форма розміщення світильників – настінна.

Освітлення номерів. Освітлення в номерах передбачає природне освітлення (не менше одго вікна) і штучне, яке забезпечить 100 (лампа розжарювання) і 200 (люмінесцентна лампа) лк. Усі номери готелю повинні мати природне освітлення з освітленістю житлових приміщень. Час інсоляції номерів не лімітується. Номери, орієнтовані на сектор горизонту 190-270°, повинні мати сонцезахисні пристрої, які у рівні 2 - 3 поверхів можуть бути замінені захисним озелененням.

Кількість і типи світильників багато в чому визначають вирішення інтер'єру номера в цілому, а так само від розташування функціональних зон роботи, сну, відпочинку, прийому їжі.

У номерах використовують загальне й локальне освітлення. Загальне освітлення організовують таким чином, щоб вимикач знаходився відразу біля входу в кімнату, і було чітке зрозуміло, що він відноситься саме до загального освітлення. Обов'язкова наявність у номерах готелів і нічників, які

можуть бути розміщені на прикроватьній тумбочці або на стіні в головах ліжка. Кількість нічників повинна відповідати кількості ліжок. Як додаткові джерела світла в номерах можуть бути використані торшери, настільні лампи з відповідним положенням (табл. 5.2). Для підключення в житловій кімнаті номера світильників, зарядних пристроїв мобільних телефонів, фотоапаратів, комп'ютерів, холодильників, електрочайників, телевізорів повинно бути не менше 4 – 5 розеток.

Таблиця 5.2 – Приклад положення лампи і її тип

Тип лампи	Положення
Настільна лампа (висота 37,5 - 60 см)	При читанні повинна стояти зліва і на 30 - 40 см позаду центру книги і на 37 - 50 см ліворуч від неї
Лампа або торшер, які розташовані поряд з журнальним столиком і кріслом	Вісь лампи або торшера приблизно збігається з віссю сидіння. Висота від підлоги і підставки лампи дорівнює 98 – 105 см
Настінна лампа над кріслом	Установлюють на кронштейні з відступом від стіни на 17 – 18 см; висота від підлоги - 120 см; при правильному положенні книги – 50 – 65 см від очей і 37 - 38 см нижче за рівень очей
Лампа-нічник для читання в ліжку	Установлюють на прикроватьном столику або тумбочці на відстані 55 см від центру книги до осі лампи; відстань позаду книги – 40 см
Настінний нічник	Кріплять на стіні, на висоті 75 см від висоти ліжка.

Освітлення санвузлів. Для їх освітлення застосовують світильники загального світла й місцевого. Так, біля дзеркала над умивальником з двох боків розташовують світильники (бра або софіти) на відстані 45 см від центру дзеркала і не менше 15 см - від стіни.

Що стосується туалетного столика та освітлення, те положення лампи за висотою для сидячого положення дорівнює 38 – 40 см, а в стоячому положенні – 50 – 55 см. Якщо дзеркалом користуються під час гоління, то висота від центру світильників повинна складати 150 см від підлоги, а відстань між ними при люмінесцентних лампах не менше 75 см. Можна

встановлювати довгий люмінесцентний світильник над дзеркалом або під самою стелею, але на відстані 35 - 40 см від стіни з дзеркалом.

Для використання фенів і електробритв у ванних кімнатах, передбачають вологозахищені розетки з напругою 110 і 220 Вт.

Освітлення ліфтів. Освітлення ліфтового холу має бути яскравішим, ніж навколишнє освітлення. У ліфтах освітлення має бути такої яскравості, щоб можна було легко відрізнити номери поверхів на кнопках.

Освітлення підсобних приміщень. Не уявляє особливих труднощів і відповідає класу робіт, які виконують в підсобних і господарських приміщеннях.

Службові приміщення. У таких приміщеннях використовують для загального освітлення світильники рівномірно розсіяного світла і світильники місцевого освітлення.

Освітлення приміщень підприємств ресторанного господарства. Зали підприємств харчування мають природне (обов'язково) і штучне освітлення. До місцевого освітлення відносять систему освітлення окремих столів, ділянок залу, а також елементів оформлення і устаткування. Для індивідуального освітлення столів, барной стійки застосовують настольні лампи, бра. Індивідуальне освітлення використовують для виділення яскравішого світла, а в разі потреби - естради або зони для танців. Використовують світоломузикальні установки, точкове підсвічування різних ділянок стіну, підлоги і т.д.

5.3. Слабкострумове господарство

Слабкострумове господарство готелю включає засоби пожежної і охоронної сигналізації, систему радіо і телебачення, локальну комп'ютерну мережу, систему часофікації, сповіщення і т.д.

Радіосистема. Усі номери в готелі обов'язково оснащують радіоприймачами. У невеликих готельних підприємствах – це одноканальний

приймач, підключений в радіомережу. Крупні готелі і комплекси мають власний радіовузол, який транслює повідомлення, радіопрограми або музику. Крім того, радіовузол працює як система сповіщення – передає інформацію виключно для персоналу або для всіх людей, які знаходяться в готелі. Як оснащення радіовузла, використовують комп'ютери, підсилювачі, ресівери радіо- і відеосигналу (в т.ч. з супутника), мікрофони, пристрої, які відтворюють звук з різних носіїв інформації (магнітофони, програвачі вінілових платівок).

Телевізійна система. Залежно від призначення згадану систему можна класифікувати таким чином: відеоспостереження; охорона; інформаційна; гостьова, підприємств харчування; конференц-залів.

Сьогодні в більшості готелів (незалежно від їх категорії) у всіх номерах встановлюють телевізори. Проте, в готелях категорії «одна» і «дві зірки» можуть встановлювати телевізори тільки на прохання гостя, а в готелях категорії «три зірки» і вище - наявність телевізорів обов'язкова. У готелях категорії «чотири» і «п'ять зірок» обов'язковий прийом програм телекомпаній світу для чого використовуються систему супутникового телебачення, а телевізор повинен мати дистанційне управління.

Що стосується конференц-залів, то їх оснащують системою проведення конференцій, в яку, як мінімум, входять: комп'ютер з підключенням до локальної мережі готелю і в Інтернет, проектор з екраном, підсилювач і мікрофони за кількістю місць в конференц-залі, декілька мікрофонів для промовця на кафедрі і в кабінках для перекладачів, що виконують синхронний переклад, телевізор.

Телефонна мережа є системою, що складається з бази, до якої підключаються лінії від міської АТС, і однієї або декількох провідні трубки. Використовують також і безпроводні трубки, які можуть переговорюватися як між собою, так і дзвонити зовнішніми лініями. Працюють на різних частотах. Раніше випускалися тільки аналогові апарати з частотою в декілька десятків мегагерц. Ці апарати були схильні до перешкод, а іноді в своїй

трубці можна було чути розмови по такому ж телефону з сусідньої квартири. Такі телефони в основному були оснащені тільки однією трубкою.

Потім у продажу з'явилися телефони з частотою, що несла 900 МГц і цифровим кодуванням сигналу. У цих приладах якість звуку краща, збільшена дальність надійної роботи і виключене випадкове підслуховування вашої розмови сусідами. Наступним кроком були телефони з частотою, що несла 2.4 ГГц. Ці апарати виготовляли з декількома трубками, збільшивши дальність зв'язку і якість звуку. Зараз у продажу з'явилися телефони з частотою 5.8 ГГц, що мають дальність зв'язку достатню, щоб працювати в межах кварталу з доброю якістю звуку. Ці телефони часто дозволяють підключати декілька трубок і зазвичай можуть працювати без взаємних перешкод в номерах, що обладнані іншими безпроводними пристроями (наприклад, з безпроводним Інтернетом).

Останнім часом набули поширення безпроводні телефони DECT і ISDN. DECT - система, що складається з бази, до якої підключають лінії від міської АТС і однієї або декількох безпроводних трубок, за допомогою яких абоненти можуть переговорюватися як між собою, так і телефонувати по зовнішнім лініям. Працює на частотах 1880 — 1900 МГц, радіус дії приблизно 50 — 300 метрів.

ISDN – система, яка покликана підвищити якість телефонного зв'язку і дозволити під час розмови одночасно передавати дані через одну телефонну лінію. Є (у інтерфейсі BRI) з двома логічними каналами передачі даних по 64 кбіт за секунду, які можуть використовувати як для розмови, так і для передачі даних по вибору, а також канал сигналізації 16 кбіт, за яким передають службову інформацію. Якщо використовувати обидва канали для передачі даних, швидкість складе 128 кбіт за секунду або приблизно в 3 рази більше швидкості звичайного модему.

Повсюдно, як засоби особистого зв'язку, використовують стільникові (мобільні) телефони. Мобільний зв'язок – це система радіозв'язку, направлена на те, щоб забезпечити користувача зв'язком в будь-якому місці. Складають

систему з великої кількості стільникових телефонів і базових станцій, пов'язаних між собою центральними комутаторами. Стільниковий телефон при включенні реєструють на найближчій базовій станції і, якщо на його номер дзвонять, центральний комутатор знаходить телефон і перекладає на нього виклик через найближчу базову станцію. Під час руху містом стільниковий телефон передається з однієї базової станції на іншу без втрати зв'язку, навіть якщо йде розмова (функція Handover). Базові станції називають вежами стільникового зв'язку (існують мікровежі з радіусом дії 60 - 100 метрів, середні - 100 - 2000 метрів і макровежі - 2000 - 10000 метрів). За таким же принципом працює транкинговий зв'язок. Виділяють аналогові, наприклад, на базі Mpt1327 і цифрові (наприклад, TETRA системи транкингового радіозв'язку).

Широко поширена IP-телефонія - технологія, спрямована на те, щоб передавати голос, а іноді і відео, оцифрований і стислий за допомогою цифрових методів через мережі, які побудовані на IP-технології (наприклад, через Інтернет). Дозволяє значно здешевити розмови на великі відстані. У числі недоліків — проблема затримки сигналу, яка пов'язана з особливостями IP-технології. Починаючи з 2005 року, використання спеціалізованих програм (наприклад, Skype), зробило IP-телефонію практично безкоштовною. Комп'ютерна мережа. Найголовніше – це вихід в готельну мережу резервування номерів і бронювання квитків. Крім того, сюди входить забезпечення роботи служби розміщення, бухгалтерії, бізнес-центрів і номерів для зв'язку з Інтернетом, архівація даних. Для забезпечення стабільної роботи локальної мережі готелю необхідний сервер, який можна розташувати в радіовузлі або окремому приміщенні.

Комп'ютерні мережі використовуються і для здійснення аудіо- і відеозв'язку (наприклад, з використанням IP-технології через програму Skype).

Охоронні системи. Виділяють два види охоронної системи: пожежну і охоронну сигналізацію.

Охоронна сигналізація складається з: датчиків – сповіщувачів, пульта сповіщення і мережі дротів. Пульт сповіщення може знаходитися на поверсі у чергової даного поверху, у порт'є або у служби безпеки готелю. Датчики розміщують на вікнах, дверях, в приміщеннях і на різних пристроях (наприклад, сейф). Датчики спрацьовують на розрив ланцюга в мережі сигналізації, при зміні об'єму в приміщенні або при русі в ньому якого-небудь об'єкта. Оснащують охоронну систему пристроями внутрішнього і зовнішнього відеоспостереження, а також «тривожною кнопкою», при використанні якої відбувається виклик працівників правоохоронних органів. Подібні охоронні системи використовують і в номерах, але тільки п'ятизіркових готелів. В цьому випадку вони автономні й представлені: комп'ютером, яким управляє; електронними дверними замками з читаючим пристроєм для «електронного ключа - картки»; програматорами для «ключів-карток».

Система пожежної сигналізації – це комплекс організаційних заходів і технічних засобів, спрямованих на запобігання пожежі і збитків від неї. До системи входять:

- пристрої, що забезпечують обмеження розповсюдження пожежі (спринклерні й дренчерні установки);
- технічні засоби (включаючи автоматичні) своєчасного сповіщення і евакуації людей;
- засоби протидимного захисту;
- пристрій аварійного відключення і перемикання установок і комунікацій.

Пожежна сигналізація складається з наступних елементів:

- датчиків-сповіщувачів (діють при досягненні встановленого температурного, світлового порогів і порогу задимленості), які ідентифікують і передають інформацію про пожежу з місця його виникнення;
- пульта, що приймає інформацію щодо пожежі (розташованого на постах диспетчера готелю і пожежної охорони);

- системи автоматичної тривоги;
- дротів, що сполучають всі ці пристрої.

Пожежні датчики-сповіщувачі ділять на автоматичні й ручні. Автоматично перетворюють ознаки пожежі (теплові, світлові, димові, комбіновані) на електричний сигнал, який передають лінею на пульт і технічні засоби сповіщення.

Система охоронної і пожежної сигналізації буває трьох типів: автоматична, ручна, змішана. При цьому, вони підключаються двома способами: кільцем (рис. 5.1), де послідовно підключається до однопровідної лінії до 50 датчиків-сповіщувачів, а початок і кінець лінії підключаються до пульта) і променевим (рис. 5.2), де 3 - 5 датчиків сполучених парою самостійних проводів підключаються до пульта. Датчики – сповіщувач можуть з'єднуватися з пультом за рахунок використання радіозв'язку і можуть бути автономними (на батареях) з погляду живлення електроенергією.

Всі готельні підприємства і підприємства харчування підлягають обов'язковому оснащенню пожежною сигналізацією.

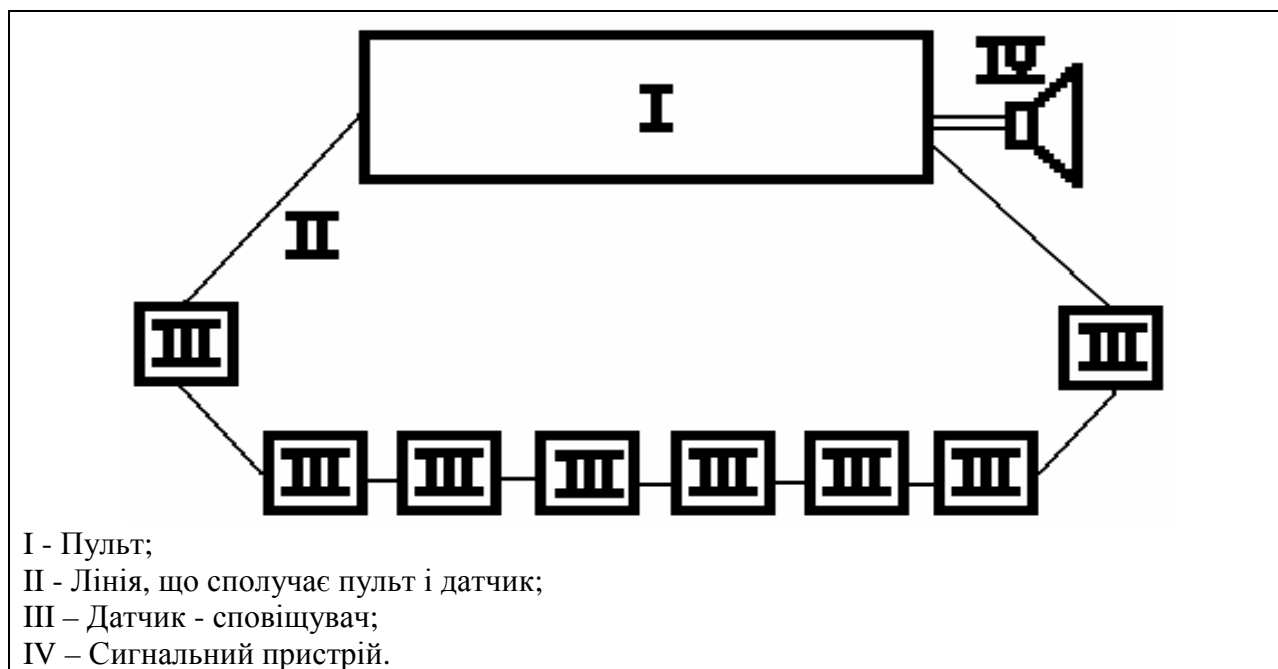


Рис. 5.1 – Кільцевий спосіб охоронної сигналізації

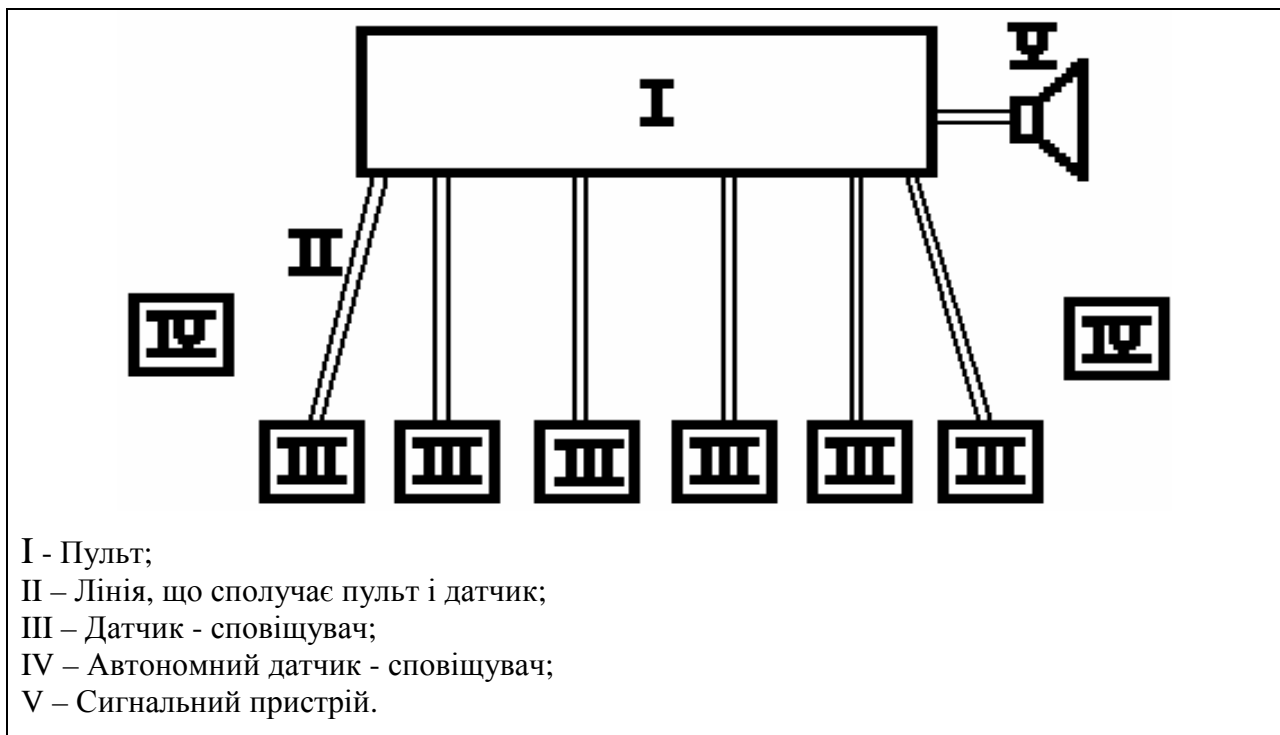


Рис. 5.2 – Променевий спосіб охоронної сигналізації

Пневматична пошта, або пневмопошта (від греч. пневматикос — повітря) — система переміщення штучних вантажів під дією стислого або, навпаки, розрідженого повітря. Закриті пасивні капсули (контейнери) переміщаються за системою трубопроводів, переносячи всередині себе неважкі вантажі, документи.

Система пневмопошти дозволяє:

- забезпечити надійність і безпеку пересилки платіжних документів (і, при необхідності, грошей);
- оптимізувати роботу співробітників за рахунок більш оперативної пересилки документів;
- забезпечити сучасний рівень обслуговування клієнтів;
- створити комфортніші умови при обслуговуванні клієнтів;
- поліпшити умови праці персоналу.

5.4. Транспортні комунікації будівель

Разом зі сходами і пандусами в готельних будівлях використовують вертикальні і горизонтальні комунікації, механічні пристрої – ліфти, ескалатори, патерностери, транспортні стрічки.

Ліфт – це підйомний пристрій циклічної або безперервної дії, призначений для вертикального транспортування людей і вантажів в різних будівлях.

За своїм призначенням їх можна підрозділити на пасажирські, вантажні і вантажопасажирські ліфти. Пасажирський ліфт безперервної дії без дверей називають патерностером.

Ліфти готелю бувають для клієнтів (пасажирські) і для службового користування (вантажопасажирські). Перші - пов'язують вестибюльну групу приміщень і групу житлових приміщень готелю. Другі - пов'язують господарські приміщення з житловою групою для господарського обслуговування, а підприємства ресторанного господарства - з житловою групою для організації харчування в номерах.

Незалежно від категорії готелю, ліфт і ескалатор повинні працювати цілодобово. Якщо ліфт або ескалатор відсутні і їх не можна встановити в готельній будівлі, то все одно необхідно забезпечити доставку багажу в номери, причому - безкоштовно.

До ліфтів, які встановлюють в готелях різної категорії, пред'являють ряд вимог (табл. 5.3).

Всі ліфти можна класифікувати за швидкістю руху на:

- тихохідні - 1 метр за секунду;
- швидкохідні - 1,5 метра за секунду;
- швидкісні - більше 1,5 метра за секунду .

Ліфт має складне підйомне устаткування з великою кількістю автоматичних пристроїв. У складі кожного класичного ліфта є: підйомна лебідка, що розташовується у верхньому машинному приміщенні (ВМП); металеві спрямувачі, якими рухається кабіна; уловлювач кабіни ліфту (на випадок обриву каната).

Таблиця 5.3 – Вимоги, які пред'являють до ліфтів у готелях

Категорія готелю	Вимоги
* i **	Ліфт має бути, якщо будова вище 4-х поверхів
***	Ліфт має бути, якщо будова вище 3-х поверхів; час очікування не більше 30с
****	Ліфт має бути, якщо будова вище 2-х поверхів; час очікування не більше 45с; не менше одного ліфта на 60 номерів і вантажний ліфт, якщо більше 30 номерів
*****	Ліфт має бути, якщо будова вище першого поверху; час очікування - не більше 45с; не менше одного ліфта на 60 номерів і вантажний ліфт, якщо більше 30 номерів

Ліфти знаходяться в шахті, вбудованій в стіни будівлі, але є і шахти (переважно у старих готелях) усередині сходових кліток будівлі і закриті металевим каркасом і сіткою). Для плавного підйому ліфта на тросах через блоки вмонтовується противага. У одній шахті може бути розміщений один або декілька ліфтів.

Використовують і гідравлічні ліфти, де замість лебідки діє гідрокомпресор і телескопічний підйомний пристрій, на вершині якого кріплять кабінку ліфта. Особливістю таких ліфтів є низька швидкість руху, плавність ходу і дія на висоту до 3 - 4 поверхів.

Абсолютно новою є концепція ліфта без машинного приміщення (т.з. ліфти БМП), на базі унікальної розробки фінської корпорації «KONE» технології безредукторного приводу EcoDisc. Приводний (у формі тонкого диску) двигун встановлюють усередині стандартної шахти ліфта і кріплять до спрямувачів, при установці контролера в шафі, вбудованій в дверну раму на верхньому поверсі. Для такого ліфта не потрібне окреме машинне приміщення.

Пасажирський ліфт корпорації «KONE «MonoSpace» став унікальним

поєднанням кращих властивостей всіх звичайних канатних і гідравлічних ліфтів. Відсутність машинного приміщення і навантажень на конструкцію ліфтової шахти забезпечують легкість сполучення ліфтового устаткування «KONE» з конструкцією будівлі. У разі потреби проведення реконструкції або заміни ліфтового устаткування готелю в більшості будівель установка пасажирського ліфта «KONE «MonoSpace» може замінити установку інших типів ліфтового устаткування. За рахунок усунення машинного приміщення можна збільшити корисну площу готельної будівлі, яку можна використовувати для здачі в оренду або у виробничих цілях.

Другою компанією в світі, що в 2000 році почала випускати ліфти без машинного приміщення, стала «Otis». Вона застосувала в своїй конструкції привід Gen2, що використовує замість металевих тросів поліуретанові реміні, які, на думку розробників, повинні були понизити шум. Але в результаті вони породили інші проблеми: зокрема, примхливість нового приводу до незначного просідання стін шахти (супутньому всім новим будовам), із-за чого замість безшумності отримували сильний скрегіт ремінів до тих пір, поки привід наново не налаштувався строго по горизонталі, що могло продовжуватися роками.

У 2007 році компанія «Сіті Ліфт» випустила перший російський енергозбережний ліфт без машинного приміщення (далі БМП). В ліфтах БМП і ВМП (верхнє машинне приміщення) з канатною підвіскою, кабіна встановлена на раму L-образної конструкції. Консольна конструкція і підвіска забезпечують просту установку, властиву гідравлічному ліфту, а також комфортне переміщення кабіни з низьким рівнем шуму завдяки використанню електроприводу без редуктора. Синхронний електродвигун з постійним магнітом і внутрішнім ротором відповідає всім вимогам, що пред'являють до сучасних електродвигунів в приводах ліфтів, а саме: простота установки; добра керованість; дуже низький рівень шуму; висока комфортність переміщення; і компактність конструкції.

У 2007 році компанія «KONE» розробила ліфт «MaxiSpace», що не

потребує не тільки машинного приміщення, але і противаги. Ліфт має максимальні розміри кабіни при наявних габаритах шахти, що дозволяє збільшити об'єм ліфта, а, отже, і кількість клієнтів готелю, які перевозять.

Ліфти без машинного приміщення випускають також: «Mitsubishi Elenessa», «ThyssenKrupp Synergy», «Fujitec Talon», «LG» і російський виробник «Сити Лифт».

Розміщення ліфтів у системі комунікаційних зв'язків визначають архітектурно-планувальними рішеннями будівлі і його функціональним призначенням, тому ліфтові шахти можуть розміщувати всередині і зовні будівлі. Пасажирські ліфти можуть встановлювати, як поодиноці, так і групами. У готелях перед ліфтами обов'язково на кожному поверсі передбачають ліфтові холи. У холах ліфти розміщують рядами, але не більше 4-х в ряд, або по периметру холу, чи фронтами один до одного. У таких випадках ширина холу перед фронтом ліфтів не може бути менше 2,5 м, а між рядами ліфтів, звернених один до одного, не менше 3,3 м.

Відстань від ліфтів до дверей найбільш видаленого приміщення не повинна перевищувати 60 м.

Кабіни ліфтів, залежно від величини і спрямованості пасажирських і вантажних потоків готелю, можуть мати один, два або три входи.

До підйомних механічних пристроїв відносять ескалатори і транспортні стрічки. Вони можуть бути безперервної дії і, з метою економії електроенергії - циклічними.

Патерностер – ліфт безперервної дії, який приводять до руху лебідки і циліндровий передавач. Таким ліфтом є ряд кабін, що навісили на ланцюжки, які рухаються з одного боку вгору, а з іншого - вниз із швидкістю 0,2–0,3 м/с. Тому пасажери можуть входити в кабінку і виходити з неї під час руху. Кожна кабіна вміщує максимально дві людини. Позитивними і негативними сторонами використання патерностерів є:

- незначне, порівняно з ліфтами, використання енергії із-за невеликої швидкості руху кабін і не частого запуску мотора в дію;

- можливість посадки пасажирів безперервно і одночасно на всіх поверхах, що дуже зручно для обслуговуючого персоналу готелю;
- умовне швидкісне переміщення з одного поверху на інший без спеціального виклику;
- відносна безпека використання ;
- утруднене переміщення пасажирів з візками і великими валізами на роликовому ході;
- на відміну від ліфта, патерностер не може розвивати велику швидкість, необхідну для вертикальних переміщень в багатоповерхових готелях;
- інвалідам, малорухливим групам осіб, особам з порушеною координацією руху, із захворюваннями вестибюлярного апарату або в стані алкогольного сп'яніння практично неможливо скористатися патерностером на відміну від ліфта.

Ескалатор (англ. escalator, складено по образу слова «elevator», від фр. Escalade — штурмові сходи) - підйомно-транспортна машина (рис. 5.2) у вигляді нахиленої на $30 - 35^\circ$ до горизонту сходів з рухомими сходи́нцями для переміщення людей (швидкість переміщення від 0,5 м/с до 1м/с) з одного рівня на інший з великою пропускною спроможністю до 150 пасажирів за хвилину. Східці прикріплені до замкнутого ланцюга, який приводить в рух електродвигун через редуктор.

Переваги і недоліки використання ліфтів і ескалаторів як елементів матеріально-технічної бази готельного підприємства:

- ескалатори мають більшу пропускну спроможність, ніж ліфти і фунікулери;
- зупинений ескалатор можна використовувати як сходи;
- ескалатори є транспортними машинами безперервної дії, тобто, пасажирові не доводиться чекати прибуття транспортного засобу - кабіни ліфта;
- ескалатори дорожчі за ліфти і фунікулери (але не у всіх випадках);

- порівняно з ліфтом, ескалатор вимагає більшого простору для установки, бо займає простір у двох площинах – вертикальній і горизонтальній, тому ескалатори недоцільно установлювати на висоту більше 3 - 4 поверхів;
- на відміну від ліфта, при переміщеннях з використанням ескалатора в готельній будівлі відразу на декілька поверхів пасажирів доводиться робити пересадку на кожному проміжному поверсі;
- інвалідам і групам малорухливих осіб практично неможливо скористатися ескалатором на відміну від ліфта;
- на відміну від ліфта, ескалатор не може розвивати велику швидкість, необхідну для вертикальних переміщень в багатоповерхових готельних будівлях;
- зтруднене переміщення пасажирів з візками і великими валізами на роликовому ході.

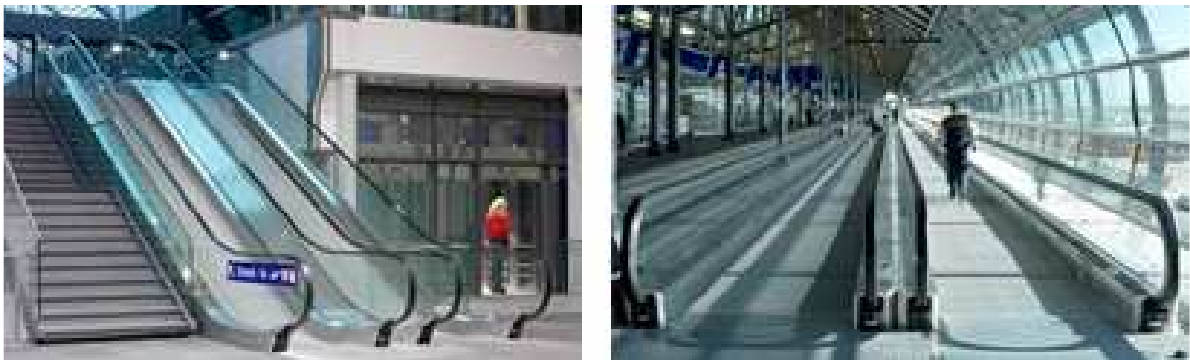


Рис. 5.2 – Ескалатор і траволатор

Транспортні стрічки використовують для переміщення по вертикалі, горизонталі і похилій площині різних вантажів. За своєю будовою транспортні стрічки не відрізняються від ескалаторів, тільки замість сходів використовують стрічку. Застосовують їх на підприємствах харчування, де подачу порцій здійснюють з використанням транспортної стрічки, у вестибюлях готелів для переміщення багажу.

В готельному господарстві для полегшення пересування людських потоків і вантажів по горизонталі використовують карвейєри, рольганги та

рухомі тротуари (траволатори).

Траволатор (травалатор, травелатор, траволатор - назва ця була запозичена з англійської мови, де для даного пристрою теж немає єдиного варіанта написання: travelator, travellator і trav-o-lator) — рухома безступінчата доріжка (рис. 5.2), що дозволяє прискорити або полегшити пересування пішоходів. Ще траволатор називають «доріжкою, що біжить», «рухомим тротуаром» або «пасажирським конвеєром» і по суті є транспортною стрічкою. Траволатори будують як похилі (тобто, як заміна ескалаторам), так і горизонтальні (через це можливості застосування траволаторов ширші, ніж ескалаторів); висота підйому - від 1 до 15 м, кут нахилу – 10° - 12° , ширина 80 – 100 см, швидкість - 0,5 м/сек; кількість пасажирів, що переміщуються - 6750 - 9000 чоловік за годину, причому у похилого траволатора є істотний плюс перед ескалатором — через відсутність сходин на траволаторе набагато зручніше і легше переміщатися з дитячою та інвалідною колясками або продуктовим візком. З іншого боку, відсутність ступенів має істотний недолік — нахил траволатора не може бути достатньо крутим, на відміну від ескалатора.

Експлуатація, технічний стан і обслуговування, установка ліфтів, спостереження за роботою обслуговуючого персоналу відбувається згідно з ПУБЕЛ («Правила устрою і безпечної експлуатації ліфтів»); експлуатацію ескалаторів здійснює відповідно до ПУБЕЕ («Правила устрою і безпечної експлуатації ескалаторів»).

Рольганг або роликовий конвеєр — аналог транспортної стрічки - складається із закріплених на каркасі роликів, коли окремі ролики можуть приводитися до руху, або весь каркас розташований з нахилом, як у випадку з гравітаційним роликовим конвеєром. Роликові конвеєри служать для переміщення різних вантажів, валіз. На нерухомих осях рами в підшипниках обертаються ролики. Довжина ролика має бути дещо більше ширини вантажу, а відстань між роликами - менше половини довжини вантажу. Рольганги бувають двох типів: гравітаційні і приводні. У гравітаційних, які

встановлюють з ухилом 2 - 5 градусів, ролики вільно обертаються під дією сили тяжіння переміщуваного вантажу. У приводних - ролики мають груповий привід від двигуна.

Фунікулер - (фр. funiculaire, лат. Funiculus — мотузка, канат) рейковий транспортний засіб з канатною тягою для переміщення людей або вантажів на невелику відстань по крутій трасі.

Фунікулер - спеціалізований транспорт, яким користуються в умовах складного рельєфу місцевості. Існує декілька типів фунікулерів, проте, найбільш поширеною є схема з двома вагонами, жорстко сполученими канатом, перекинутим через двигун, що розміщений на верхній станції. У такій схемі двигун розташований не на самому вагоні, а на спеціальній станції. Двигун приводить до руху перекинутий через нього і укладений між опорними рейками канат, на кінцях якого жорстко закріплені вагони. Вагони, таким чином, роз'їжджаються в середині лінії. Існують і інші схеми пристрою фунікулера.

Для фунікулерів типовими є короткі траси з дуже крутим ухилом, що досягає в середньому 70% (35°). Наприклад, рекордсменом є розташований в регіоні австралійського міста Катумба фунікулер, ухил траси якого досягає 122% (50,7°). Максимально вагони фунікулерів вміщають - 140 чоловік, максимальна швидкість – 12 м/с, протяжність траси 2 - 3 км.

Ухил на трасі - постійний, але іноді варіюється на різних ділянках. Фунікулери мають лише дві станції (верхню і нижню). Вагони проектує індивідуально під кожну трасу, з урахуванням її крутизни. Таким чином, поставлені на горизонтальну поверхню, вони виглядали б «скособоченими».

Фунікулери досить поширені в Європі, особливо в районах Альп. На Україні фунікулери діють у Києві, Криму, Карпатах. Лінії фунікулера, виконуючи транспортну роботу, часто стають атракціоном, предметом уваги туристів, яких переміщають до сіл і готелів, що розташовані високо в горах і до гірськолижних курортів.

За функціями до фунікулера близький ескалатор. Відмінності

фунікулера від ескалатора наступні:

- фунікулер недоцільно використовувати на дуже малих підйомах (перепад висот до 10 м);
- фунікулер має набагато нижчу провізну здатність;
- фунікулер є транспортом дискретної дії;
- на довгих лініях фунікулер, навпаки, набагато дешевший в спорудженні і експлуатації;
- використання фунікулера не передбачає і переміщення пасажирів з візками і великими валізами на роликовому ході;
- фунікулери дозволяють безперешкодно користуватися ними як транспортними засобами інвалідам і малорухливим групам на відміну від ескалатора.

Канатна дорога — вид транспорту для переміщення пасажирів і вантажів, в якому для переміщення вагонів, вагонеток, кабін або крісел служить, - тяговий канат (трос), протягнутий між опорами таким чином, що вагони (кабіни, крісла, вагонетки) при переміщенні не торкаються землі.

Пропускна спроможність пасажирської канатної дороги може досягати 2000 - 3500 чоловік на годину, кут підйому канатної дороги може доходити до 50 - 60°, ємкість kabіни від 1 - 2 чоловік до 80 - 100 чоловік, швидкість руху – 3,2 – 10,7 м/с.

Канатні дороги популярні в гірських місцевостях і в районі гірськолижних курортів Центральної і Західної Європи в Альпах; на Україні пасажирські канатні дороги є в Харкові, Ялті (сполучає Місхор і гору Ай-Петрі), Карпатах.

5.5. Водопровідна і каналізаційна мережа

Система водопроводу і постачання холодної води. Готельні і ресторанні будівлі і приміщення, які розташовані в межах міста, забезпечують водою від мережі міського водопроводу, експлуатацією якого займаються спеціальні управління і організації комунального господарства.

Функціонування водопровідної і каналізаційної систем регулюються СНіП.

Внутрішній водопровід – це система трубопроводів і пристроїв, що забезпечує подачу води до санітарно-технічних приладів, пожежних кранів і технологічного устаткування; обслуговують одну готельну будівлю або групу будівель і споруд, що має загальний водовимірювальний пристрій на увід від мережі водопроводу населеного пункту або промислового підприємства.

Система внутрішнього водопроводу (господарсько-питного, виробничого, протипожежного) включає:

- уведення до будівлі – відрізок труби від міської водопровідної мережі до водомірного вузла. Площа ввідного приміщення невелика, а в разі наявності насоса - може збільшитися до 15 - 25 м²;
- водомірний вузол – контрольний прилад (лічильник, манометр), що рахує витрату води в готелі;
- мережу, стояки, підведення до санітарних приладів і технологічних установок (умивальники, ванни, пральні машини, бойлери і т.д.);
- водорозбірну, змішувальну, замочну і регулюючу арматуру.

Залежно від місцевих умов і технології виробництва, до системи внутрішнього водопроводу належить включати:

- насосні установки, що підвищують тиск в мережі внутрішнього водопроводу і які працюють постійно або періодично залежно від тиску в міській водопровідній мережі;
- запасні і регулюючі ємкості, що приєднані до системи внутрішнього водопроводу (баки з водою, що забезпечують тиск у внутрішній водопровідній мережі і мають запас води в разі перебою в подачі води).

У будівлях (спорудах) залежно від їх призначення належить передбачати наступну систему внутрішніх водопроводів:

- господарсько-питну;
- виробничу (одну або декілька);
- протипожежну.

Систему протипожежного водопроводу в будівлях (спорудах), що мають систему господарсько-питного або виробничого водопроводу, як правило, об'єднують із однією з них.

Постачання гарячої води. Існує два варіанти постачання гарячої води залежно від режиму і об'єму споживання на господарсько-питні потреби готельних будівель і споруд різного призначення: отримання гарячої води із системи централізованого водопостачання і місцевого.

Централізоване постачання здійснюють шляхом підключення до мережі гарячого водопостачання. Ця система - аналогія системи холодного водопостачання. Різниця полягає в тому, що до системи гарячого водопостачання підключені водонагрівачі і їх можна класифікувати таким чином:

- за способом подачі води споживачам – закрита, без розриву струменя під натиском зовнішнього водопроводу і відкрита, з баками - акумуляторами;
- за способом акумуляції гарячої води – з баками - акумуляторами і без них;
- за способом циркуляції – з природною циркуляцією, примусовою і змішаною.

Внутрішня система забезпечення гарячою водою буває:

- тупиковою, при цьому вода, що знаходиться в стояку за відсутності розбору, остигає і люди вимушені зливати її до тих пір, аж поки піде гаряча вода, що призводить до підвищеної витрати гарячої води;
- циркуляційна система повертає невикористану воду до водонагрівального приладу, і її вже не треба нагрівати, а достатньо лише підігріти.

За місцевого варіанту отримання гарячої води готелі самі займаються нагрівом холодної води. Таке забезпечення готелю гарячою водою дозволяє позбавитися від залежності з подачі гарячої води (її наявність, температура і тиск у водопровідній мережі). При цьому можна гріти воду для всього готелю,

а можна в кожному окремо взятому номері встановити систему нагріву води. Воду нагрівають в електричних, газових або інших приладах. У них передбачені вимірювання температури, тиску і витрати води.

Система протипожежного водопроводу. Готельні (у тому числі і приміщення ресторанних господарств) будівлі, споруди, комплекси будівель і прилеглі до них території оснащують пристроями внутрішнього і зовнішнього протипожежного водопроводу, а також системою автоматичного пожежогасіння.

Система протипожежного водопроводу включає: мережу магістральних трубопроводів і стояків (мережа на поверхах), пожежних кранів, водонапірних установок (насоси, баки).

Баки необхідні для створення тиску в системі пожежогасіння і забезпечення недоторканного запасу води, необхідного для протипожежних заходів протягом перших 10 хвилин. Для цього необхідно знати норму витрат води та враховувати одночасну дію пожежних кранів і спринклерних або дренчерних установок.

Для створення тиску і подачі води використовують ручні й електричні насоси (запускають вимикачами дистанційно в пожежних щитах поряд з кранами або автоматично в разі підключення до системи пожежної сигналізації), які підключаються до двох незалежних систем електропостачання.

Пожежні крани розміщують в шафах (навісних і вбудованих в стіни і вентиляційні стояки) або пожежних колодязях. Шафи розташовують в доступних місцях – вестибюлях, коридорах, сходах і оснащують пожежними кранами, пожежними рукавами (довжина 10 – 20 м) і наконечником. Пожежні колодязі влаштовують таким чином, щоб до них був вільний доступ пожежних команд і пожежної техніки.

Систему автоматичного пожежогасіння підключають до протипожежної сигналізації. До системи автоматичного пожежогасіння входять дренчерні або спринклерні установки. Обидві установки є системою труб, що приховані в

перекритті або відкриті під стелею, на якій розміщуються спринклерні і дренчерні головки, які і розпилюють воду. Відомі також спринклерні і дренчерні системи пінного й порошкового пожежогасіння. Система труб постійно наповнена водою і знаходиться під тиском, що забезпечується автоматично для негайного початку гасіння пожежі.

Спринклером (від англ. sprinkle - бризкати, обприскувати) є клапан, закритий за допомогою термочутливого замочного пристрою. Спринклери встановлюють на трубопроводі, всередині якого підтримується тиск води або повітря.

У звичайних умовах отвір в спринклерній головці закритий легкоплавким замком-клапаном (в більшості випадків це скляна колба з рідиною, що лопається при заданій температурі). При підвищенні температури до 70 - 180°C замок плавиться і відкидається, вода поступає в головку, ударяється об розетку і розбризкується.

У таких установках розкриваються лише головки, що опинилися в зоні високої температури. Їх число визначають, виходячи за умови: один спринклер зрошує 9 - 12 м² площі підлоги.

Спринклери інерційні - розкриваються через 2 - 3 хвилини після підвищення температури в приміщенні.

Приховані спринклери є автоматичними установками пожежогасіння, що складаються із зрошувачів різного виконання; зовні закриваються декоративною кришкою, що виконана з легкоплавкого матеріалу. При виникненні пожежі кришка розплавляється і спринклер проводить розпилювання безпосередньо над місцем спалаху вогню.

Спринклерні установки відрізняються тим, що працюють безпосередньо в місці виникнення пожежі і реагують на заздалегідь встановлений температурний поріг. Саме цим пояснюється інтерес, який викликає сучасний прихований спринклер, який не тільки забезпечує ефективний протипожежний захист, але і не псує інтер'єр, дизайн і обробку готельного номера.

Дренчерні (дренчер від англ. drench - зрошувати) установки у разі

виникнення пожежі в одному місці починають розсіювати воду зі всіх головок. Дренчерну систему встановлюють в технічних будівлях і спорудах, де висока вірогідність швидкого розповсюдження вогню.

У дренчерних системах, на відміну від спринклерних, застосовують відкриті насадки (дренчери). Воду для гасіння пожежі подають до трубопроводу тільки в разі виникнення пожежі. Дренчер постійно відкритий і приводиться в робочий стан у міру ручного або автоматичного включення пожежних насосів і заповнення системи водою. Незалежно від способу запуску, сигнал на запуск дренчерної системи пожежогасіння подають від системи пожежної сигналізації або вручну. Такі системи під час пожежі подають велику кількість води одночасно на всю площу, яку захищають. Тому дренчерна система пожежогасіння не призначена для місцевого гасіння пожежі. Як правило, в таких системах гасіння відбувається поповерхово. Дренчерні системи також застосовують як дренчерні завіси, які забезпечують відсікання «стіною огнегасної речовини» (води) приміщення, де виник спалах від інших приміщень будівлі (наприклад, дверні або інші отвори в приміщеннях автостоянок і підприємств, атриуми торгових, адміністративних, готельних, спортивних або інших комплексів і т.д.).

Внутрішня каналізація - система трубопроводів і пристроїв в обсязі, обмеженому зовнішніми поверхнями конструкцій і випусками до першого оглядового колодязя, що забезпечує відведення стічних вод від санітарно-технічних приладів і технологічного устаткування і при необхідності локальних очисних споруд, а також дощових і талих вод в мережу каналізації відповідного призначення населеного пункту або промислового підприємства.

Всі стічні води з внутрішньої каналізації потрапляють через підключення в міські каналізаційні мережі, а потім на очисні споруди, де стічні води очищують від зважених домішок і проводять їх біологічне очищення.

Залежно від призначення будівлі і стічних вод, вимог, що

пред'являються до їх збору, розрізняють наступні системи внутрішньої каналізації:

- побутова – для відведення стічних вод від санітарно-технічних приладів (унітазів, умивальників, ванн, душових і т.д.);
- виробнича – для відведення виробничих стічних вод (наприклад, підприємства громадського харчування);
- об'єднана – для відведення побутових і виробничих стічних вод за умови їх спільного транспортування і очищення;
- внутрішні водостоки – для відведення дощових і талих вод з покрівлі будових.

За наявності таких підприємств як лазні, пральні, підприємства харчування і з переробки харчової продукції, які так часто зустрічаються в готельних підприємствах, необхідно мати роздільні побутову й виробничу каналізації.

Мережа побутової і виробничої каналізації, відведені стічні води в зовнішню каналізаційну мережу повинні вентилюватися через стояки, витяжну частину яких виводять через покрівлю або збірну вентиляційну шахту будівлі на висоту:

- від плоскої неексплуатованої покрівлі – 0,3 м;
- від похилої покрівлі – 0,5 м;
- від експлуатованої покрівлі – 3 м;
- обріза збірної вентиляційної шахти – 0,1 м ;
- в разі, коли покрівлі, яку виводять вище, витяжні частини каналізаційних стояків розміщують від відкритих вікон і балконів на відстані не менше 4 м по горизонталі, а поєднання витяжної частини каналізаційних стояків з вентиляційними і димарями не допускається.

5.6. Вентиляція, кондиціонування і очищення повітря. Опалення

У приміщеннях готелів повинні дотримуватися певні параметри повітря, які забезпечують комфортні мікрокліматичні умови перебування в

готелі. Згідно з ДСТУ ці параметри дорівнюють: температура повітря - 18°C - 22°C, вологість в межах - 45% - 60%, швидкість руху повітря - 0,2 м/с.

Функціонування системи кондиціонування і вентиляції повітря регулюють СНіП 2.04.05-86 «Опалювання, вентиляція кондиціонування».

Мікроклімат в готелях різних категорій забезпечують за рахунок використання системи кондиціонування і вентиляції повітря та системи опалювання (табл. 5.4).

Забезпечення мікрокліматичних комфортних умов в готелях категорії 4* - 5* з використанням системи кондиціонування і вентиляції передбачає можливість установки індивідуальних побажань клієнта в номері за параметрами температури і вологості повітря.

Вентиляція - видалення забрудненого повітря з приміщення і заміна його свіжим, а в необхідних випадках - обробленим повітрям. Вентиляція є найважливішою системою життєзабезпечення готелів, ресторанів і виконує дві функції:

- санітарно-гігієнічну – створення сприятливих умов для людей, тобто мікроклімату (співвідношення температури, вологості, рухливості і чистоти повітря);
- технологічну – створення умов для збереження і довговічності будівлі.

Систему вентиляції класифікують за наступними ознаками:

- за способом створення тиску і переміщення повітря: з природним або штучним (механічним) імпульсом;
- за призначенням: приточні і витяжні, приточно-витяжні;
- за зоною обслуговування: місцеві й загальнообмінні, також централізовані і децентралізовані;
- за конструктивним виконанням: каналні й безканалні;
- за кількістю повітря на людину за годину (наприклад, в бомбосховищі — не менше 2,5 м²); в офісному приміщенні — не менше 30 м²

за годину; для відвідувачів, що знаходяться в приміщенні не більше 3 годин та для людей, що постійно знаходяться, — не менше 60 м^2 за годину. Розрахунок вентиляції проводять за допомогою наступних параметрів: продуктивність з повітря ($\text{м}^2/\text{г}$), робочий тиск (Па) і швидкість потоку повітря у воздуховодах (м/с), допустимий рівень шуму (дБ), потужність калорифера (кВт).

Кратність повітрообміну на одну людину слід приймати (не нижче) для 5* - $60 \text{ м}^3/\text{г}$, 4* - $50 \text{ м}^3/\text{г}$, 3* - $40 \text{ м}^3/\text{г}$, 1*-2* - $30 \text{ м}^3/\text{г}$. В цілому ж кількість зовнішнього повітря, що поступає, на одну людину приймають $60 \text{ м}^3/\text{г}$.

Існує три варіанти організації вентиляції приміщень:

1) витяжна — здійснюють шляхом витягування під забрудненого повітря;

2) приточна - здійснюють шляхом подачі до приміщення чистого зовнішнього повітря;

3) приточно-витяжна — витяжка і в одночас - подача повітря.

У малих готелях допускають застосування вентиляційної системи з природним імпульсом (природна вентиляція), тобто обмін повітря відбувається за рахунок різниці температур і перепадів тиску всередині і ззовні приміщення. Різниця тиску обумовлена перш за все - тепловим натиском, що виникає через те, що тепле повітря в приміщенні має меншу щільність, ніж холодне повітря ззовні приміщення.

У решти готельних підприємств за відсутністю систем кондиціонування в будівлі в цілому або в його окремих частинах, слід передбачати приточно-витяжну вентиляцію з механічною витяжкою у всіх основних приміщеннях; з механічним забезпеченням притоку — у вестибюлях, холах, зальному комплексі, залі басейну, обідніх залах підприємств харчування з кількістю місць більше 50.

Загальнообмінна вентиляція (рис. 5.3) — призначена для створення й підтримки необхідних параметрів мікроклімату у всьому об'ємі робочої зони приміщення. Її застосовують, якщо в приміщенні є мала кількість різних

шкідливих речовин (наприклад, в номерах готелів).

Місцева вентиляція – така вентиляція, за якої повітря подають до певних місць (місцева приточна вентиляція) і забруднене повітря видаляють тільки від місць утворення шкідливих виділень (місцева витяжна вентиляція). Місцева припливна вентиляція може забезпечувати приплив чистого повітря (засадатегідь очистеного й підігрітого) до певних місць. І навпаки, місцева витяжна вентиляція видаляє повітря від певних місць з найбільшою концентрацією шкідливих домішок в повітрі. Прикладом такої місцевої витяжної вентиляції може бути витяжка на кухні ресторанного підприємства готелю, яку встановлюють над газовою або електричною плитою.

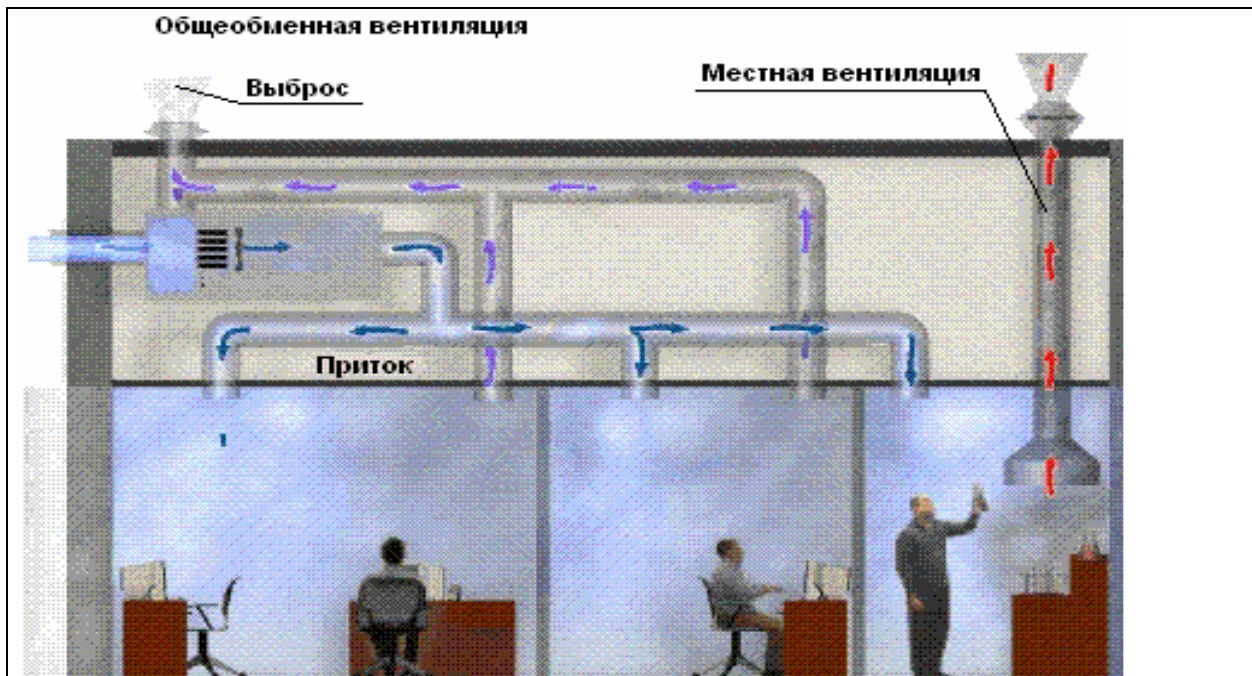


Рис. 5.3 – Загальнообмінна і місцева вентиляція

Централізовані системи вентиляції можуть працювати для одного приміщення або навіть забезпечити мікроклімат в обмеженій його частині.

Децентралізована система забезпечує обмін повітря в ряді приміщень однієї будівлі або забезпечує необхідні мікрокліматичні умови в приміщеннях великого об'єму.

Всі вентиляційні системи (приточна й витяжна) складаються з чотирьох найважливіших елементів:

- 1) пристрою з огорожі місця забору повітря (зовні будівлі або з його

приміщень);

2) воздуховодів, якими подають або витягують повітря;

3) пристрою з розподілу повітря, яке подають, або з викиду повітря в атмосферу;

4) пристрою з підготовки або обробки повітря (приточні й витяжні камери) і вентилятора, який відноситься до цього пристрою.

При організації децентралізованої системи вентиляції всі ці елементи компонуються разом.

Кондиціонування повітря. Система кондиціонування повітря використовують для створення мікроклімату в приміщеннях (при цьому допускають відступи від норми за об'ємом припливного повітря +10%, за температурою +2°C, за відносної вологості +5%). Кондиціонування повітря здійснюють завдяки використанню пристроїв, що складаються з комплексу приточних і витяжних вентиляційних установок, повністю автоматизованих для створення і підтримки заданих параметрів повітряного середовища (штучний мікроклімат) в приміщеннях протягом усього року. Кондиціонери здійснюють наступні етапи обробки повітря: нагрівання, охолодження, зволоження, сушка, бактерицидна обробка, очищення різних пилових частинок, озонування.

Залежно від призначення кондиціонери комплектують: електровентилятором, фільтром для очищення повітря від пилу і інших домішок, зрошувальною камерою, краплеулавлювачем, калорифером для підігріву повітря, камерою обробки ультрафіолетом і озонування, пристрою автоматичного і дистанційного управління, випарно-конденсатного пристрою для охолодження.

Для системи кондиціонування повітря потрібна велика кількість холоду в літній час, тому холодопостачання можна здійснювати від двох джерел: природних і штучних. Як природне джерело холоду - використовують артезіанські свердловини, що залягають на глибині 25 – 30 м від поверхні землі і мають температуру біля +5°C, а також лід. Штучним джерелом

холоду є турбокомпресорні установки, які використовують різні теплопровідні матеріали.

За способом підготовки і розподілу повітря розрізняють центральні і місцеві кондиціонери. Центральні кондиціонери розташовуються в спеціальних приміщеннях і подають повітря через повітроводи в приміщення (де температура, у такому разі, буде однаковою). Їх використовують для створення необхідного клімату у великих приміщеннях.

Місцеві кондиціонери встановлюють безпосередньо в номери або інші приміщення готелів, що вимагають кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери бувають двох типів: а) мобільні - можна переміщати по приміщенням; б) стаціонарні, які кріплять на стінах. Стаціонарні кондиціонери відрізняються тим, що робоча частина кондиціонера знаходиться за межами приміщення, а в приміщенні розташований тільки пристрій з розподілу вже обробленого повітря.

Вентиляцію і температурний режим залів підприємств ресторанного господарства забезпечується найбільш сприятливим температурним режимом (16—18°C) при відносній вологості повітря (60—65%).

Вентиляція приміщень підприємств ресторанного господарства очищає повітря від надлишків теплоти, вологи і запобігає притоку повітря з виробничих і гарячого цехів.

Для запобігання нагріву залів вище встановленої температури в літній час із зовнішнього боку над вікнами вмонтовують розкладні «маркізи» (козирки) або використовують усередині приміщень жалюзі на вікнах.

У ресторанах і барах, так само як і в самих готелях, застосовують систему кондиціонування повітря з автоматичною підтримкою оптимальної температури і вологості. В інших приміщеннях, будівлях температурний режим підтримують приточно - витяжною вентиляцією.

Опалення. Відповідно до ДСТУ 4269:2003 в приміщеннях готелів система опалювання повинна забезпечувати певну температуру повітря - 18°C - 22°C. Тому система опалювання тісно пов'язана з вентиляцією і

кондиціонуванням повітря.

Опалювальна система складається з таких основних елементів:

- теплового генератора – пристрій, в якому спалюють паливо, а тепло передається теплоносію;
- нагрівального приладу – пристрій, що передає тепло до опалювальних приміщень;
- теплопроводи – мережа трубопроводів і/або каналів, якими переміщується теплоносій від теплового генератора до нагрівальних приладів.

Теплоносієм називають середовище (повітря, пар, гаряча вода і т.д.) за допомогою якого тепло поступає до нагрівальних приладів. Основні вимоги до теплоносіїв: невисока вартість; його використання не повинне погіршувати санітарно - гігієнічні умови утримання приміщень готелю. Для опалювання готельних будівель застосовують в основному два теплоносії – воду і повітря. Пар застосовують значно рідше і переважно на підприємствах харчування, в лазнях і пральнях.

Трубопроводи теплової мережі мають запірну арматуру, манометри, термометри, витратоміри, контрольно-вимірювальні прилади і засоби компенсації теплових розширень теплопроводів.

Систему опалювання можна класифікувати на: центральну і місцеву. У центральних системах опалювання джерело тепла знаходиться за межами опалювальних приміщень і/або будівлі. До таких джерел переважно відносяться міські або промислові ТЕЦ, що працюють на твердому паливі і мазуті, і дуже рідко - крупні районні котельні, що використовують тверде паливо - вугілля. Допускається подальший підігрів теплоносіїв в будівлях.

Для прийому теплоносіїв влаштовують увід до будівлі готелю. А з урахуванням того, що ТЕЦ дуже часто поставляють одночасно гарячу воду, газ і здійснюють опалювання, то такі уводи можуть бути дуже складними і вимагати значних площ (від 15 до 100 м²). Розташовують такі

уводи в підвалі або на першому поверсі з урахуванням положення теплотраси і загального об'ємно-планувального рішення. Приміщення для підігрівальних пристроїв мають площу 50 - 100м² залежно від витрат гарячої води (душові, ресторани і т.д.).

Для зниження температури води на теплових введеннях застосовують змішувачі – водострумні елеватори, які забезпечують циркуляцію води в будівлі і змішування поданої води з теплової мережі із зворотньою водою (після проходження опалювальною системою віддачі своєї температури).

При тиску в мережі вище за допустиму норму для опалювальних системи, застосовують незалежне підключення через водопідігрівач – бойлер.

Бойлер - пристрій, що складається з корпусу і встановлених усередині латунних трубок. Всі трубки закріплюються в трубні грати з двох сторін. Особливість бойлера полягає в тому, що вода з ТЕЦ потрапляє в трубки бойлера, а не прямо у внутрішню систему. Вода внутрішньої мережі переміщається в міжтрубному просторі, при цьому змішується з обраткою з рухом назустріч одна одній. Рух води у внутрішній мережі здійснюють примусово з використанням насосів і розширювальних бачків. Бойлери складаються з секцій, які можна збирати в пристрої необхідної потужності. За такої схеми підключають будівлі підвищеної поверховості. Застосування даної схеми пояснюють необхідністю ізолювати опалювальні системи цих будівель, що мають великий статичний тиск, неприпустимий для інших абонентів теплової мережі. Інженерне устаткування у висотних будівлях зонується, тобто ділиться на частини певної висоти. Між зонами розташовують технічні поверхи. Для устаткування системи опалювання (в т.ч. водопостачання і вентиляція) висоту визначають величиною допустимого тиску води в нагрівальних приладах або кранах. На технічних поверхах розміщують повітроводи, труби, і інше устаткування нижніх поверхів.

Місцеві системи розташовують в будівлях і приміщеннях, а радіус їх дії обмежують невеликою кількістю сусідніх будівель або приміщень.

Робота систем опалювання автоматизована, підтримка температури повітря автоматично регулюється, що приводить до економії палива і забезпечення комфорту для людей, що знаходяться в приміщеннях.

За характером теплообміну між опалювальними пристроями і повітрям опалювальних приміщень можна підрозділити на три групи:

1. Система конвекторно-випромінюючої дії. Найбільш поширена система опалювання з радіаторами. Радіатори виготовляють з чавуну, сталі, алюмінію. Часто з метою поліпшення інтер'єру приміщень трубопроводи радіаторних систем прокладаються в каналах, що закладаються, тобто приховано. При прихованій прокладці трубопроводів передбачаються люки в місцях розташування розбірних з'єднань і замочної арматури. Радіатори встановлюють в нішах і закривають декоративними ґратами. Саме це призводить до зниження тепловіддачі та затруднюють прибирання приміщень. Розміри радіаторів можуть варіюватися залежно від площі приміщення, яке обігрівують. Іноді можуть бути нагрівальні прилади з труб – реєстрів;

2. Система опалювання випромінюючої дії. Спочатку дана система опалювання використовувалася в тих місцях, до яких пред'являлися підвищені санітарно-гігієнічні вимоги. Нагрівальними приладами тут служать зміяки з труб, що вмонтовані в зовнішні або внутрішні стіни – панельне опалювання; і в перекриттях – променисте опалювання. Система променистого опалювання, що закладена в підлогу, створює рівномірне прогрівання приміщення від підлоги до стелі за рахунок того, що тепле повітря піднімається з самого низу і його температура внизу приміщення дорівнює температурі вгорі. Ще однією перевагою такої системи є низькі енергетичні витрати. Для створення комфортних умов, температура повітря приміщень за променистого опалювання може бути на 2 - 2,5°C нижче за температуру повітря, ніж за інших систем. Розташування гріючої системи на

стелі викликає мінімальні конвективні потоки повітря в приміщенні, що приводить до меншої запиленості і забрудненості бактеріями приміщень, ніж за інших систем опалювання. Можна використовувати цю систему як доповнення до кондиціонування повітря. У літній час, пропускаючи холодну воду системою, можна значно знизити температуру повітря в приміщенні за рахунок охолодження перекриттів і панелей. Для обігріву розташованих на відкритому повітрі кафе, стадіонів, плавальних басейнів, тимчасових виставкових залів, магазинів, складів і т.п. використовують інфрачервоні газові випромінювачі, на поверхні яких відбувається безполумєневе спалювання легкогазової суміші, що підводять до неї. Ці випромінювачі працюють при швидкості вітру 10 м/с.

3. Система опалювання конвекційної дії. Це система повітряного опалювання і система з конвекторами. Джерелом тепла є сталеві нагрівальні прилади-калорифери, які є трубами з ребристими поверхнями. Як правило, такі системи застосовують у поєднанні з приточною вентиляцією і з центральною системою кондиціонування. Частина повітря беруть з приміщень і змішують із зовнішнім повітрям – застосовують рециркуляцію. Підігріте повітря з приточної камери або кондиціонера подають до різних зон приміщення розподільними повітропроводами. Повітря в системі переміщують примусово завдяки вентиляторам. Застосування такої системи доцільне у великих приміщеннях типу спортивних комплексів, виставкових залів, і інших приміщеннях великого об'єму. Цю систему добре використовувати в тих приміщеннях, де мають місце великі засклені поверхні, коли струмені теплого повітря обдувають стекла, потрапляючи через шпарини під вікнами. Ще одним об'єктом використання є входи до будівлі. Таке застосування системи конвекційної дії запобігає попаданню холодного повітря до приміщень в зимовий час і називається повітряною завісою. Системи опалювання з нагрівальними приладами – конвекторами, які встановлюють уподовж плінтуса всією довжиною зовнішніх стін будівлі. Виготовляють їх із сталевих труб з натягнутими на них пластинами з листової сталі.

Застосовують таку систему в приміщеннях з низькими підвіконнями або стінами з суцільного скла. Конвектори встановлюють без кожуха, або з ним, відповідно до інтер'єру приміщення готелю.

Система пиловидалення. Пил в повітрі видаляє система вентиляції, а для прибирання пилу, що осів, застосовують центральну систему пиловидалення, яка складається з вертикальних каналів в стінах будівель і збірної камери в підвальному приміщенні, що з'єднується з установкою вентилятора і відділенням для очищення повітря.

До відведень труб в каналах приєднують гнучкі шланги з надітими на них щітками. Відведення каналів закриті герметичними кришками, які при під'єднуванні шлангів знімаються. Довжина шланга залежить від площі приміщення.

В стінових каналах вмонтовують труби, що сполучаються в місцях зварки. Їх діаметр 38 – 50 мм, залежно від поверховості будівлі і створюваної в каналі-трубі швидкості – 10 - 15 м/с. Збірна камера є герметизованим закритим приміщенням, площа якого залежить від кількості приєднаних до нього каналів, але не має бути менше 20 м².

Процес очищення відбувається у відділенні для очищення повітря, яке відбувається шляхом його проходження через водяні фільтри і осадкові камери. Потім вода стікає до каналізаційної мережі. Що стосується повітря, то воно після очищення попадає в атмосферу. Слід зазначити, що така система ефективна у великих комплексах - готелях.

5.7. Система видалення сміття

У готелях, як і в багатьох громадських будівлях, використовують сміттєпровід. Існує три способи видалення сміття. Найбільш поширеним є сухий сміттєпровід, що складається із стовбура – каналу з вентиляційною шахтою у верхній частині, завантажувальних клапанів, мусороприймальної камери із сміттєзбірниками або контейнерами.

Канал виготовляють із азбестоцементних труб діаметром 400мм. Мусороприймальну камеру розташовують на першому поверсі або в підвалі (висота 2,5 м, розміри в плані 1,5 м x 2,5 м); її оздоблюють глазурованою плиткою; стелю фарбують масляною фарбою і оснащують водопроводом і каналізацією для промивки. Завантажувальний клапан відповідає розмірам стовбура і має бути герметичний. З мусороприймальної камери сміття вивозять автомашинами - смітєвозами.

До другого способу відноситься пневматична система у вигляді сталевого трубопроводу діаметром 500 – 600 мм, прокладеного під землею на значну відстань. У трубопроводах створюється тиск до 2000 мм вод. ст. і умови руху повітряного потоку із швидкістю до 30 м/с. Сміття через приймальні клапани в нижній частині вертикальних каналів засмоктується і рухається в повітряному потоці до місця перевантаження або знешкодження, звідки він і відправляється на переробку або спалювання. Цей спосіб застосовують в США, Швеції і ін.

Третім є гідравлічний спосіб видалення сміття. Для цього його подрібнюють в дробарках і спускають в каналізаційну мережу. Цей спосіб не отримав розповсюдження через те, що засмічує каналізаційну мережу і поступається щодо санітарно-гігієнічних вимог пневматичному способу.

5.8. Білизнопровід

Для полегшення і прискорення доставки брудної білизни з номерів готеля використовують білизнопровід. За своїм пристрем він схожий на сухой смітєпровід і виконаний із стовбура-каналу, виробленого з оцинкованої жерсті, завантажувальних клапанів і камери, куди потрапляє білизна. Із стовбура-каналу білизна потрапляє в контейнера. Там її сортують і відправляють до пральні.

Білизнопровід рекомендують встановлювати в готелях, які мають 300 і більше місць при поверховості більше п'яти поверхів.

5.9. Система газового господарства

Отримання газу готельними підприємствами виглядає таким чином:

- увід в будівлю. Площа приміщення іводу невелика;
- газомірний вузол – контрольний прилад (лічильник, манометр), що рахує витрати газу в готелі і/або ресторані;
- розводна мережа, стояки, замочна арматура, підведення до технологічних установок (газові плити, пристрої для нагріву холодної води і опалювання).

В основному газ використовується в роботі ресторанних підприємств для приготування їжі, а також для підігріву теплоносія в системі опалювання готелів.

Обов'язковою умовою експлуатації газу є строге дотримання інструкцій з експлуатації газового господарства. Всі приміщення, де використовується газ, повинні мати висоту не менше 2,2 м, наявність витяжної вентиляції і вентиляції з використанням кватирок, і фрамуг що обов'язково відкриваються. Всі роботи, пов'язані з підключенням, відключенням, ремонтом, профілактичні ремонті здійснюються працівниками Газової служби.

5.10. Печі і каміни

У сучасних готелях і готельних установах використовують печі і каміни як елемент дизайну і обробки приміщень.

Печі — пристрій для опалювання різних будівель (будинків, бань та ін.) або для отримання високої температури, необхідної в тому або іншому технологічному процесі (випічка хліба та ін.).

В печі, залежно від конструкції, можна спалювати тверде (дрова, деревне та кам'яне вугілля, торф), рідке (зріджений газ, мазут, нафта та ін.) або газоподібне паливо (в основному, природний газ) та використовувати

електроенергію.

Камін — в класичному вигляді є простим вогнищем з димарем, призначеним для обігріву приміщення або нагрівання їжі безпосередньо полум'ям палива, що горить в ньому. Як паливо використовують деревину, газ, вугілля, пелетти. Класичний відкритий камін відрізняється дуже низьким ККД (адже, по суті, це - вогнище, яке розводять на внутрішньобудинковому вогнищі), а його правильна конструкція передбачає відношення об'єму камери згорання до об'єму димової камери (ковпака для збору диму над камерою згорання) не менше як відношення 1:2 і висоти труби не менше 5 метрів. Сучасні каміни і печі-каміни різноманітні за конструкцією і призначенням. У міських апартаментах популярні електричні каміни. Зараз з'явилися біокаміни, які працюють на біопаливі; при установці не потребують димаря. Також може слугувати елементом дизайну інтер'єру.

За конструктивними особливостями виділяють каміни:

- заглиблені в нішу (англійський камін або закритий камін);
- камін Рамфорда - нагадують російську піч. Плита під вогнищем достатньо висока і неглибока, тому і займає значно менше місця в кімнаті, чим звичайний традиційний камін. Каміни Рамфорда також характеризуються розширеними зведеннями, що відбивають тепло і що спрямовують його в кімнату, і продуманою конструкцією димаря, що забезпечує максимальне тепло без кіптяви.;
- відкритий камін, що стоїть всередині приміщення, з паливником, відкритим з усіх боків;
- напіввідкритий камін, який прибудований до стіни і не пов'язаний з конструкцією стіни.

За виглядом палива каміни бувають: дров'яні, вугільні, газові, біопаливні, електричні (електрокаміни).

Окрім класифікації за місцем розташування і використовуваного палива, розрізняють чотири основних архітектурних стилі камінів:

- класичний;

- рустикальний;
- модерн;
- хай-тек.

Класичний стиль визначають наявністю П-образного порталу і в переважній більшості випадків відкритою топкою, хоча останнім часом все більше застосовують топки закритого типу, та з вищим ККД. Цього досягають шляхом контролю притоку повітря в топку. При його обмеженні зменшується також і швидкість викиду нагрітих димових газів в димар, що у свою чергу підвищує кількість тепла, що розсіюється топкою в навколокамінний простір. Для камінних порталів класичного стилю характерне застосування мармуру або іншого натурального каменя, рідше чавуну або навіть дерева.

Рустикальний стиль. Часто також має назву «Кантрі». Це портали малих і середніх розмірів Д - образної форми. Виконують в пристінному або ж кутовому виконанні. Портал виконують з недорогих матеріалів: натуральних — пісковик, черепашник, або ж штучних (наприклад, едельрок). У порталі майже завжди передбачають окрему нішу для зберігання дров. Модерн і Хай-тек — це сучасні камінні стилі. З'явилися вони відносно недавно - в другій половині XX століття. Не дивлячись на властивий цим стилям мінімалізм, форми порталів цих камінів зачаровують і дивують сміливістю рішень. Окремі моделі камінів стилю Хай-тек виконують лише в єдиному екземплярі.

Контрольні питання та завдання

1. Перелічіть типи інженерного устаткування, яке експлуатують в готелях.
2. Розкажіть про постачання електроенергією готелів.
3. Обґрунтуйте необхідність використання декількох джерел електроенергії.
4. Якими нормативними актами передбачене електропостачання готелів з різних джерел? Що це за джерела?
5. Які вимоги пред'являють до аварійного електроосвітлення готелів різних

категорій?

6. Охарактеризуйте схему розводки електропостачання готелів – чергову й основну, дайте їм характеристики.

7. Які основними завдання з питань освітлення інтер'єра готельних підприємств?

8. Що таке освітлювальна установка?

9. Перерахуйте різні типи ламп.

10. За якими ознаками класифікують світильники?

11. Що таке електронастановні виробы?

12. Назвіть системи освітлення, які використовують в готелях та ресторанах.

13. Перелічте типи освітлення приміщень.

14. Якими можуть бути коридори залежно від створення в них природного освітлення?

15. Що є освітленням коридорів і сходів?

16. Що є освітленням номерів і санвузлів?

17. Що таке ліфт?

18. Що є слабкострумовим господарством? Його складові частини?

19. Проінформуйте щодо особливості охоронної і пожежної сигналізації.

20. Проінформуйте щодо особливостей радіо- і телесистеми, системи сповіщення, локальної комп'ютерної мережі.

21. Як можна класифікувати ліфти за швидкістю руху?

22. Як організовує розташування ліфтів і ліфтових холів?

23. Що таке «ескалатор», «карвейери», «стрічковий транспорт», рухомий тротуар.

24. Як виглядає система постачання холодною водою?

25. Для чого використовують каналізацію?

26. Яким чином функціонує пожежний водопровід (пожежний кран, дренчерна й спринклерна установки)?

27. Постачання готелів гарячою водою – централізоване й місцеве.

28. Назвіть вимоги ДСТУ 4269, які пред'являють щодо стану повітря в

готелях.

29. Дайте характеристику роботи системи вентиляції, кондиціонування повітря, централізованого пиловидалення.

30. Яким способом організують видалення сміття з готелів? У чому полягає різниця в частині використання різних методів видалення сміття?

31. Охарактеризуйте централізовану й місцеву систему опалювання готелів.

32. Обґрунтуйте необхідність використання бойлерів.

33. Дайте характеристику системі опалювання конвекційної дії.

34. У чому полягає принцип роботи системи конвекційний - випромінюючої дії?

35. Дайте характеристику опалювання випромінюючої дії; назвіть її переваги перед іншою системою.

36. Пристрій газового господарства готелю та особливості його експлуатації.

37. Охарактеризуйте систему видалення сміття в готелях.

38. Обґрунтуйте необхідність використання печей і камінів в готелях.

39. Що є газовим господарством готелів і ресторанів?

Рекомендовані джерела

1. ВСН 60-89. Устройства связи, сигнализации и диспетчеризации инженерного оборудования жилых и общественных зданий. Нормы проектирования. – М.: Госкомархитектуры, 1990.

2. ГОСТ 28681.4-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц: международный стандарт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/home/download.php?list.15>.

3. ГОСТ 30389-95 / ГОСТ Р 50762-95. Общественное питание. Классификация предприятий: международный стандарт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/text/GOST3038995O bshhestvennoe.html>.

4. ДБН В.2.5-13-98. Інженерне обладнання будинків і споруд. Пожежна автоматика будинків і споруд [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://dbn.at.ua/load/1-1-0-261>.

5. ДБН В.2.2-9-99. Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення: (зі змінами Держбуд України від 15. 03. 2002 р. № 4/2-99) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/1-1-0-176> та <http://budinfo.com.ua/dbn/105.htm>.
6. ДСТУ ISO 4190-6-2001. Установка ліфтова (елеваторна). Частина 6. Ліфти пасажирські для встановлення в житлових будинках. Планування і вибір [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.budinfo.org.ua/doc/1004845.jsp>.
7. ДБН В.2.2-10-2001 Будинки і споруди. Заклади охорони здоров'я [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.budinfo.org.ua/doc/1005056.jsp>.
8. ДБН В.2.5-20-2001. Обладнання будинків і споруд. Газопостачання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/1-1-0-360>.
9. ДБН В.2.2-13-2003. Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://snip.in.ua/normativ/dbn/22-13-2003-2.html>.
10. ДБН В.2.5-23-2003. Інженерне обладнання будинків і споруд. Проектування електрообладнання об'єктів цивільного призначення. – К.: Державний комітет України з будівництва та архітектури, 2004. – 129 с.
11. ДБН В.2.2-15-2005. Будинки і споруди. Житлові будинки. Основні положення [Електронний ресурс].— Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/1-1-0-87> або <http://gost.kiev.ua/normativ/dbn/22-15-2005.html>.
12. ДБН В.2.2-16-2005. Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gost.kiev.ua/normativ/dbn/22-16-2005.html> або <http://proxima.com.ua/dbn/articles.php?clause=851>.
13. ДБН В.2.2-17:2006. Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dbn/1-1-0-287> або http://gost.at.ua/load/nd_

ukrainy_v_oblasti_stroitelstva/dbn/dbn_v_2_2_17_2006_budinki_i_sporudi_dostupnist_budinkiv_i_sporud_dlja_malomobilnikh_grup_naselennja/12-1-0-77.

14. ДБН В.2.5-28-2006. Природне і штучне освітлення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://budinfo.com.ua/dbn/dbn_V.2.5-28-2006.htm та <http://budinfo.com.ua/content/view/1055/79/>.

15. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nHjf0KHQxDoJ:npa-mrb.gov.ua/assets/files/v2/dbn_v-2-2-20-2008.pdf+%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD+%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD&hl=ru&gl=ua.

16. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.

17. ДСТУ 4268: 2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurort-service.com/uploads/assets/file/per.pdf>.

18. ДСТУ 4269: 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.

19. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://3umf.com/doc/449/>.

20. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.

21. ДНАОП 0.00-1.32-01. Правила будови електроустановок. Електрообладнання спеціальних установок [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dnaop.com/get.php> та <http://eom.com.ua/index.php?topic=56.0>.

22. НПАОП 0.00-1.06-77 Правила будови і безпечної експлуатації ескалаторів. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dnaop.com/html/87.html>.

23. НПАОП 0.00-1.02-08 Правила будови і безпечної експлуатації ліфтів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://normativ.ucoz.org/_1d/1/141_0.00-1.02-08..pdf.
24. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lawua.info/jurdata/dir206/dk206012.htm>.
25. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) із змінами і доповненнями, внесеними наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 3 вересня 2007 року N 207 - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lawua.info/bdata2/ukr2303/index.htm> та vi-leghas.ua/content/view/3878/36/lang,ukrainian/.
26. ПУЕ: 2006. Правила улаштування електроустановок. Розділ 6. Електричне освітлення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://el-help.info/download.php?id=66&rules=3295c76acbf4caaed33c36b1b5fc2cb1>.
27. СанПиН 4060-85. Лечебные пляжи. Санитарные правила устройства, оборудования и эксплуатации 26.12.1985 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.skonline.ru/digest/7507.html?page=3>
28. СНиП 2.08.02-89. Общественные здания и сооружения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://best-stroy.ru/gost/r2/22/>.
29. СНиП 2.04.01-85 (2000). Внутренний водопровод и канализация зданий (Внутрішній водопровід і каналізація будинків) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gost.kiev.ua/normativ/snip/snip-2.04.01-85-2000-vnutrennij-vodoprovod-i-kanalizaciya-zdanij.html>.
30. СНиП 3.05.01-85. Внутренние санитарно-технические системы (Внутрішні санітарно-технічні системи) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.idsas.ru/page.php?a1=3_05_01_85.
31. СНиП 2.04.05-91. (Зміна № 2) Отопление, вентиляция и

- кондиционирование, затверджена наказом Держбуду України від 20 грудня 2000 року № 290 і введена в дію з 1 січня 2001 року (діє як міждержавна) [Електронний ресурс]. – Режим доступа: http://www.ccproject.com.ua/snip8_8.
32. Алексеев В. Ф. Предприятия общественного питания: пособие по проектированию / [В. Ф. Алексеев, В. В. Вержбицкий и др.] – М.: Госстройиздат, 1963.
33. Алфёров Ж. И., Андреев В. М., Румянцев В. Д. Тенденции и перспективы развития солнечной фотоэнергетики // Физика и техника полупроводников, 2004, Т. 38, вып. 8.
34. Архитектурное проектирование общественных зданий и сооружений: Учебник для вузов / [В. В. Адамович, Б. Г. Бархан, В. А. Варезкин и др.]; под общ ред. И. Е. Рожина, А. И. Урбаха. – 2-е изд. – М.: Стройиздат, 1984. – 543 с.: ил.
35. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик [для студ. высш. учебн. заведен.]: – 2-е изд., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368.
36. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – К.: ВИРА-Р, 2001. – 208 с.
37. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб. пособ / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб и доп. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
38. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик [для студ. высш. учеб. заведен.]. – 2-е изд., перераб и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.
39. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. / В. Г. Банько – 2-е вид., перероб и доп. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.
40. Богушева В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров / В. И. Богушева. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 416 с. – (Серия «Учебники, учебные пособия»).
41. Экономика архитектурного проектирования и строительства: учебник / [В. А. Варезкин, В. С. Гребёнкин, Л. И. Кирюшечкина и др.] ; под ред. В. А. Варезкина. – М.: Стройиздат, 1990. – 272с.

42. Вентпортал: вентиляция и кондиционирование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ventportal.com>.
43. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с. (Серия «Учебники, учебные пособия»).
44. Волков Ю. Ф. Гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. - [2-е изд.]. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 637 с. – (Высшее образование).
45. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
46. Захарченко М. Н. Обслуживание на предприятиях общественного питания: [учебн. для учащихся техникумов, по спец. 1752 «Организация обслуж. в предприятиях общественного питания»] / М. Н. Захарченко, Л. С. Кучер. – М.: Экономика, 1986. – 272 с.
47. Манучарова Н. Д. Гостиничное оборудование и материалы / Н. Д. Манучарова. – К.: «Вища Школа», 1976.
48. Манучарова Н. Д. Меблировка и эстетическое оформление гостиниц / Н. Д. Манучарова. – К.: «Вища школа», 1973.
49. Каминский И. М. Эксплуатация и ремонт гостиниц / И. М. Каминский. – К.: Вища школа, 1974. – 176 с.
50. Карсекин В. И. Основы проектирования и интерьер предприятий общественного питания / В. И. Карсекин, В. Х. Бердичевский. – К.: Вища школа», 1973.
51. Коршунов Н. В. Организация обслуживания в ресторанах: учебник / Н. В. Коршунов. - М.: «Высшая школа», 1976.
52. Крымская Б. А. Справочник официанта / Б. А. Крымская, В. В. Балашов. – М.: Экономика, 1986. – 192 с.
53. Нечаюк Л. І. Готельно – ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348с.
54. Лэзэреску Ч. Постройка отелей / Ч. Лэзэреску. – М.: Стройиздат, 1976.

55. Методы разработки ветроэнергетического кадастра / АН СССР, ГЛАВНИИ при Госэкономсовете. Энергетический институт им. Г.М. Кржижановского. – М.: Изд-во АН СССР, 1963.
56. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары [учебное пособие] / Е. С. Оробейко, Н. Г. Шредер. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2006. – 320 с.: ил.
57. Основы туристской деятельности: учебник / [Г. И. Зорина, Е. Н. Ильина, Е. В. Мошняга и др.] ; сост. Е. И. Ильина. – М.: Советский спорт, 2004. – 200 с.
58. Пятницкая Н. А. Организация общественного питания в гостиничном комплексе / Н. А. Пятницкая. – К.: Вища школа, 1984. – 256 с.
59. Половников В. С. Монтаж и эксплуатация лифтов / В. С. Половников. — М.: Высшая школа, 1987.
60. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2006. – 304 с.
61. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник [для студ. вузов] Р. Джон Уокер; пер. с англ. – М.: Юнити-Дана, 2006. – 880 с.
62. Официальный сайт компании «Fujitsu» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fujitec.com>.
63. Официальный сайт компании «Kone» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kone.com>.
64. Официальный сайт компании «LG» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.lg.com>
65. Официальный сайт компании «Mitsubishi» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mitsubishi-elevator.com>.
66. Официальный сайт компании «Otis» в Украине [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.otis.com/site/ua>.
67. Официальный сайт компании «Thyssenkrupp» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.thyssenkrupp-elevator-seame.com>.

РОЗДІЛ 6

ТРАНСПОРТНІ ЗАСОБИ ГОТЕЛІВ

Сьогодні більшість готельних підприємств мають у складі матеріально-технічної бази готелів різні транспортні засоби, які необхідні:

- для надання послуг з прокату автомобіля, мотоцикла, квадроцикла, здійснення трансферів з використанням автомобілів або автобусів, літаків і т.п.;
- для надання можливості клієнтам готелю займатися спортом або розважатися з використанням катерів, яхт, мотодельтапланів і т.д.;
- для обслуговування і потреб існуючої матеріально-технічної бази, наприклад, території готельного - ресторанного і санаторно - курортного комплексу.

6.1. Автотранспортні засоби

Автотранспорт або безрейковий транспорт — загальна назва всіх сухопутних видів транспорту, що не використовують рейковий шлях. Переваги автомобільного транспорту — маневреність та швидкість.

Автомобілі. Серед автотранспортних засобів виділяють різні засоби пересування, які мають різні варіанти класифікації. Згідно з даної «умовно-сталю» класифікації, всі легкові автомобілі залежно від розміру прийнято ділити на 6 класів по перших буквах латинського алфавіту - А, В, С, D, Е і F. Готелі, в залежності від вимог клієнтів та номенклатури послуг, що надають, використовують автомобілі різних класів (Додаток 6).

Варто відзначити, що межі між класами достатньо умовні й поступово розмиваються.

Існує така класифікація автомобілів за типом кузова (Додаток 6). Виділяють й інші види класифікації автомобілів(табл. 6.1).

Таблиця 6.1 – Види класифікації для автомобілів

Вид класифікації	Класи
1	2
Об'єм циліндрів двигуна	<ul style="list-style-type: none"> • особливо малий — до 1,2 л; • малий — від 1,2 л до 1,5 л; • середній — від 1,5 л до 3,5 л; • великий — понад 3,5 л; • вищий — не регламентується
Вантажопасажирські автомобілі бувають	<ul style="list-style-type: none"> • на базі легкових; • на базі вантажних.
Спеціальні автомобілі	<ul style="list-style-type: none"> • автокрани; • спортивні автомобілі, гоночні автомобілі, боліди, багги; • карети швидкої допомоги і пожежні автомобілі; • катафалки; • автолавки; • прибиральні автомобілі, снігоочисники; • трактори, грейдери, екскаватори, бульдозери; • броньовані автомобілі; • амфібії (водоплавні).
За ступенем пристосування до роботи в різних дорожніх умовах	<ul style="list-style-type: none"> • дорожній (звичайній прохідності) — призначений для роботи на дорогах загальної мережі; • підвищеній прохідності — для систематичної роботи на невідповідних дорогах і в окремих випадках по бездоріжжю; • усядиходи.
За загальними числом коліс і числу провідних коліс (умовно позначають формулою, де перша цифра — число коліс автомобіля, а друга — число провідних коліс, при цьому кожне із збільшених провідних коліс вважається за одне колесо)	<ul style="list-style-type: none"> • 4 x 2 — двовісний автомобіль з однією провідною віссю; • 4 x 4 — двовісний автомобіль з обома ведучими осями; • 6 x 6 — тривісний автомобіль зі всіма провідними осями; • 6 x 4 — тривісний автомобіль з двома провідними осями.
За числом осей	<ul style="list-style-type: none"> • 2-х осні; • 3-х осні; • 4-х осні; • 6-і осні.
За складом	<ul style="list-style-type: none"> • одиночні автомобілі; • автопоїзди з причепом або напівприцепом.

Продовження табл. 6.1

1		2
За приналежністю		<ul style="list-style-type: none"> • цивільні; • особистий автомобіль; • державний автомобіль; • комерційний автомобіль; • військовий; • броньований автомобіль
За типом шасі		<ul style="list-style-type: none"> • колісні • гусеничні
За параметрами пробігу		<ul style="list-style-type: none"> • нові автомобілі • автомобілі з пробігом
За типом двигуна	за способом перетворення теплової енергії в механічну	<ul style="list-style-type: none"> • внутрішнього згорання • із зовнішнім підведенням теплоти
	за способом здійснення робочого циклу	<ul style="list-style-type: none"> • чотиритактні з наддувом і без наддуву; • двухтактные з наддувом і без наддуву.
	за способом займання робочої суміші	<ul style="list-style-type: none"> • з іскровим запаленням; • із займанням від стискування; • із займанням газового палива від невеликої дози дизельного палива займистого від стискування; • з форкамерно-факельним запаленням.
	за родом використовуваного палива	<ul style="list-style-type: none"> • легкі рідкі палива нафтового походження (бензин, гас); • важкі рідкі палива нафтового походження (мазут, солярка, олива, дизельне паливо); • газове паливо (природний газ, зріджений газ нафтового походження, біогаз); • альтернативні палива (спирти, водень, органічна олива).
	за конструкцією	<ul style="list-style-type: none"> • поршневі тронкові; • поршневі крейцкопфі; • поршневі траверси; • поршневі барабанні; • поршневі безшатунні; • роторно-поршньові; • газотурбінні і ін.
	за способом регулювання залежно від навантаження	<ul style="list-style-type: none"> • з кількісним регулюванням; • з якісним регулюванням; • із змішаним регулюванням.
	за способом охолодження	<ul style="list-style-type: none"> • рідинного; • і повітряного охолодження.
	<ul style="list-style-type: none"> • електродвигуни; • газотурбінні двигуни; • силові агрегати з вільно-поршневим генератором газу. 	

Найбільш широко використовують в готельному господарстві автобуси для здійснення перевезень своїх клієнтів.

Автобус (скорочення від автомобіль - омнібус) — автомобіль, що вміщає більше 8 чоловік і призначений для перевезення пасажирів. Автобуси довжиною менше 5,5 метрів називають мікроавтобусами (автобуси особливо малого класу), в останній час до мікроавтобусів відносять автобуси і мінівени місткістю від 9 до 16 пасажирів.

За призначенням на потреби готельного господарства виділяють багато типів автобусів: вантажопасажирські, клубні (службові), туристські, екскурсійні.

Мотоцикли є не менш популярним видом транспорту, ніж автомобілі. Мотоцикли використовують в готелях в основному для надання, наприклад, такої додаткової послуги як прогулянка в околицях курортних і рекреаційних готелів. За типами мотоцикли можна розділити на: класичних, спортбайки, чоппери і туристські мотоцикли, в т.ч. ендуро (Додаток 7). Кращий вибір для початківців - класичний мотоцикл середньої кубатури, як найбільш універсальний варіант - на ньому можна буде поїздити і заповненими машинами міськими вулицями, і приміськими шосе. Всі кращі якості ендуро розкриваються на бездоріжжі; спортбайки хороші для швидкісної їзди добротним асфальту, а на чоппери краще їздити заміськими трасами. Класичний мотоцикл є розумним компромісом.

Мотоусюдихід (англ. all-terrain vehicle або ATV) — невеликий транспортний засіб, схожий на мотоцикл, але що має більше двох коліс. Більшість мотоусюдиходів мають чотири колеса. Їх ще називають квадроциклами або чотириколісниками.

Використання мотоусюдиходів (як прокатний інвентар готельних комплексів) користується великим успіхом в Єгипті, Туреччині, Північній Європі і Америці, в Канаді і останнім часом в - Криму і Карпатах.

Ще одним видом розваг на території готельних і туристських комплексів є використання картингу. Картинг — вид спорту і розваги, на

картах — гоночних автомобілях з відкритими колесами.

Мабуть, єдиний спосіб для туристів відчувати себе автогонщиком, знаходячись при цьому в цілковитій безпеці — це прокатний картинг.

Снігохід — механічний транспортний засіб, призначений для руху снігом. За винахідника вважають канадського інженера Ж. А. Бомбардье. Снігоходи є достатньо популярним транспортом, який можна орендувати в альпійських готелях Австрії, Німеччини, в готелях країн Скандинавського півострова і Північної Америки, Росії.

Снігоходи ділять на чотири класи: утилітарні (транспортні), туристичні, спортивні і гірські (Додаток 8). У деяких моделей є задня передача і електростартер.

6.2. Водні транспортні засоби

Водний транспорт — використовуються на природних і штучних водоймищах. Основним транспортним засобом є судно.

Водний транспорт широко використовують в курортних готелях, що розташовані на узбережжі річок, озер, морів і океанів. Різні види водного транспорту популярні серед туристів.

За типом використовуваних акваторій підрозділяється на річковій і морській.

Для вантаження і вивантаження служать порти (морські і річкові); для пасажирів споруджують морські і річкові вокзали й причали

Водний транспорт відрізняється високою провізною здатністю і дуже низькою собівартістю перевезень; крім того, він дозволяє перевозити майже будь-які великогабаритні вантажі. Водний транспорт життєво важливий там, де неможливі сухопутні перевезення: між континентами, островами, а також в слабоосвоєних районах. Важливим різновидом водного транспорту є пором.

Швидкість руху на водному транспорті відносно невисока, тому на

даний час його майже не використовують для ділових пасажирських перевезень. Зате він дуже популярний у туристів і взагалі любителів активного відпочинку. Використовуються і великі туристичні судна, і різноманітні катери, яхти і човни.

Водний транспорт можна класифікувати за рядом ознак. Залежно від джерела енергії - його можна класифікувати таким чином: гребне судно, парусне судно, пароплав, теплохід, турбоелектрохід, атомохід, електрохід, газотурбохід і судно, що використовує енергію сонця (Додаток 9).

З погляду використовуваного приводу всі судна можна класифікувати на: несамохідні, самохідні та гребні (Додаток 10).

Відповідно до сфери застосування можна виділити наступні п'ять класів суден: військовий, вантажний, пасажирський (лайнери, круїзні, пароми), промислові, допоміжні (Додаток 11).

За розміщенням корпусу щодо води судна розрізняють на: підводні, що занурюють, напівзанурювальні, водотоннажні, судна на підводних крилах, глісуючі, судна на повітряній подушці, судна на динамічній повітряній подушці (Додаток 12).

Ще одним видом водного транспорту є водний мотоцикл. Водний мотоцикл - спеціально сконструйоване для ковзання по воді швидкохідне маломірне судно з механічним двигуном, кероване однією людиною, що знаходиться на корпусі судна в положенні: стоячи, на колінах, сидячи або лежачи, призначене для перевезення одного або декількох чоловік. До водних мотоциклів слід відносити судна, що мають в заводських паспортах такі назви: гідроцикл (water-byke), водні санки (water-ski), водний скутер (skooter), джетбайк (jet-beke), джетскай (jet-ski)". Так визначають водний мотоцикл „Правила користування маломірними суднами на водних об'єктах Автономної Республіки Крим”. За українським законодавством, гідроцикли відносяться до засобів розваги на воді і до маломірних суден. Як маломірні судна, після реєстрації у відповідних органах, їх повинні приписувати до встановлених пристаней, причалів і пунктів базування і мати постійне місце

стоянки (зберігання). На практиці ж гідроцикли рідко куди-небудь приписують.

Водні мотоцикли різних класів широко використовують курортними готелями у всьому світі. Останнім часом вони починають набувати популярності як засіб розваги і в Україні.

Залежно від конструкції і способу катання, гідроцикли умовно класифікують на «сидячі» (швидкість до 90 км/ч, зазвичай багатомісні) і «стоячих» (швидкість понад 100 км/ч). Всі моделі аквабайків оснащують дуже могутніми (від 60 л.с.) двигунами, які завдяки невеликій масі самої машини дозволяють швидко розігнатися до швидкості більше 80 км/ч.

6.3. Повітряні транспортні засоби

Повітряний транспорт — це власне повітряні судна, а також необхідна для їх експлуатації інфраструктура: аеропорти, диспетчерські і технічні служби.

Повітряний транспорт — найшвидший і в той же час - найдорожчий вид транспорту. Основна сфера застосування повітряного транспорту — пасажирські перевезення на відстанях понад тисячу кілометрів. Також здійснюються й вантажні перевезення (швидкопсувні продукти, цінні вантажі, пошта), але їх частка дуже незначна. У багатьох труднодоступних районах (у горах, районах Крайньої Півночі) повітряному транспорту немає альтернатив. У таких випадках, коли в місці посадки відсутній аеропорт використовують не літаки, а вертоліти (гвинтокриля або гелікоптери), які не потребують посадочної смуги.

В кінці XX століття в світі поновився інтерес до дирижаблів: тепер замість вибухонебезпечного водню застосовується інертний гелій, дирижаблі хоч і багато повільніше за літаки, та зате набагато економічніші. Проте, до цього часу сфера їх застосування залишається вузькоспеціалізованою: рекламні цілі і спостереження за дорожнім рухом.

Окремо варто відзначити використання повітряних суден останнім часом готельними підприємствами з різною метою (здійснення трансферів, розвага). Наприклад, у Туреччині можна покататися на повітряній кулі, а готелі в Об'єднаних Арабських Еміратах і Лас Вегасе в США завжди можуть надати послугу трансферу з використанням літака або вертольота на будь-яку відстань.

Літаки — літальні апарати, які щільніші за повітря для польотів в атмосфері, використовують аеродинамічну підйомну силу планера для утримання себе в повітрі (при польоті в межах атмосфери) і тягу силової (рухової) установки для маневрування і компенсації втрат повній механічній енергії на лобовий опір.

Класифікація літаків може бути дана за різними ознаками: за призначенням, конструктивними ознаками, за типом двигунів, за льотно-технічними параметрами і т.п.

Розглянемо найбільш поширену їх класифікацію – за призначенням, відповідно до якої виділяють військові і цивільні літаки. У свою чергу цивільні ділять: на пасажирські, поштові, сільськогосподарські, спеціальні (експериментальні, пожежні, геологорозвідувальні, санітарні та ін.), спортивних, транспортних, навчально-тренувальні.



Рис. 6.1 – Пасажирський 7-місний літак Cessna CJ1+ і його салон

Пасажирський літак (комерційний, авіалайнер) — літальний апарат, призначений для перевезення пасажирів і багажу.

Вертоліт — аеродинамічний літальний апарат, здатний здійснювати вертикальний зліт і посадку, зависати в повітрі і переміщатися в будь-якому напрямі (Додаток 13). Необхідні для польоту підйомна сила і тяга створюються одним або декількома гвинтами (пропелерами).



Рис. 6.2 – Вертолітний майданчик готелю Бурдж Аль Араб 5*
і 7-місний вертоліт Agusta A 109 Power

Контрольні питання та завдання

1. Дайте визначення поняттям: «Автотранспорт», «водний транспорт», «повітряний транспорт».
2. Назвіть основні види класифікації автомобільного транспорту.
3. Назвіть основні види класифікації водного транспорту.
4. Назвіть основні види класифікації повітряного транспорту.
5. Обґрунтуйте необхідність використання різних видів транспорту в різних засобах розміщення.

Рекомендовані джерела

1. Военно-морской словарь. – М.: Военное издательство, 1990.
2. Европейская промышленная история. Пароходы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.pdatv.ru/deatail.php?id_kino=196.
3. Международные правила предупреждения столкновений судов в море [Электронный ресурс]. – Режим доступа: ups.km.ru/metod/Vitaly/MPPSS/index.htm.
4. Стрельников О. Трёхколёсная роскошь / О. Стрельников // «Эксперт Авто» – №30 (174) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.expert.ua/articles/15/0/5886.
5. Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет. Лаборатория скоростных автомобилей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.khadi.kharkov.ua>.
6. Этимологический словарь русского языка. Т.1. / под ред. Н. М. Шанского. — М., 1972.
7. Commission Internationale de Karting – FIA. - [Electronic resource] - Regime of access: <http://www.cikfia.com>.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ВСН 60-89. Устройства связи, сигнализации и диспетчеризации инженерного оборудования жилых и общественных зданий. Нормы проектирования. – М.: Госкомархитектуры, 1990.
2. ГОСТ 28681.4-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц: международный стандарт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/home/download.php?list.15>.
3. ГОСТ 30389-95/ ГОСТ Р 50762-95. Общественное питание. Классификация предприятий: международный стандарт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/text/GOST3038995Obshhestvennoe.html>.
4. ДБН В.2.5-13-98. Інженерне обладнання будинків і споруд. Пожежна автоматика будинків і споруд [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/1-1-0-261>.
5. ДБН В.2.2-9-99. Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення: (зі змінами Держбуд України від 15. 03. 2002 р. № 4/2-99) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/1-1-0-176> та <http://budinfo.com.ua/dbn/105.htm>.
6. ДСТУ ISO 4190-6-2001. Установка ліфтова (елеваторна). Частина 6. Ліфти пасажирські для встановлення в житлових будинках. Планування і вибір [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.budinfo.org.ua/doc/1004845.jsp>.
7. ДБН В.2.2-10-2001 Будинки і споруди. Заклади охорони здоров'я [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.budinfo.org.ua/doc/1005056.jsp>.
8. ДБН В.2.5-20-2001. Обладнання будинків і споруд. Газопостачання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/1-1-0-360>.
9. ДБН В.2.2-13-2003. Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://snip.in.ua/normativ/dbn/22-13-2003-2.html>.

10. ДБН В.2.5-23-2003. Інженерне обладнання будинків і споруд. Проектування електрообладнання об'єктів цивільного призначення. – К.: Державний комітет України з будівництва та архітектури, 2004. – 129 с.
11. ДБН В.2.2-15-2005. Будинки і споруди. Житлові будинки. Основні положення [Електронний ресурс].— Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/1-1-0-87> або <http://gost.kiev.ua/normativ/dbn/22-15-2005.html>.
12. ДБН В.2.2-16-2005. Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвілєві заклади [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gost.kiev.ua/normativ/dbn/22-16-2005.html> або <http://proxima.com.ua/dbn/articles.php?clause=851>.
13. ДБН В.2.2-17:2006. Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dbn/1-1-0-287> або http://gost.at.ua/load/nd_ukrainy_v_oblasti_stroitelstva/dbn/dbn_v_2_2_17_2006_budinki_i_sporudi_dostupnist_budinkiv_i_sporud_dlja_malomobilnikh_grup_naselennja/12-1-0-77.
14. ДБН В.2.5-28-2006. Природне і штучне освітлення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://budinfo.com.ua/dbn/dbn_V.2.5-28-2006.htm та <http://budinfo.com.ua/content/view/1055/79/>.
15. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nHjf0KHQxDoJ:npa-mrb.gov.ua/assets/files/v2/dbn_v-2-2-20-2008.pdf+%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD+%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD&hl=ru&gl=ua.
16. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.
17. ДСТУ 4268: 2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurort-service.com/uploads/assets/file/per.pdf>.

18. ДСТУ 4269: 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
19. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://3umf.com/doc/449/>.
20. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
21. ДНАОП 0.00-1.32-01. Правила будови електроустановок. Електрообладнання спеціальних установок [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dnaop.com/get.php> та <http://eom.com.ua/index.php?topic=56.0>.
22. НПАОП 0.00-1.06-77 Правила будови і безпечної експлуатації ескалаторів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dnaop.com/html/87.html>.
23. НПАОП 0.00-1.02-08. Правила будови і безпечної експлуатації ліфтів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://normativ.ucoz.org/_1d/1/141_0.00-1.02-08..pdf.
24. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lawua.info/jurdata/dir206/dk206012.htm>.
25. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) із змінами і доповненнями, внесеними наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 3 вересня 2007 року N 207 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lawua.info/bdata2/ukr2303/index.htm> та vi-leghas.ua/content/view/3878/36/lang,ukrainian/.

26. ПУЕ: 2006. Правила улаштування електроустановок. Розділ 6. Электричне освітлення [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://el-help.info/download.php?id=66&rules=3295c76acbf4caaed33c36b1b5fc2cb1>.
27. СанПиН 4060-85. Лечебные пляжи. Санитарные правила устройства, оборудования и эксплуатации 26.12.1985 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.skonline.ru/digest/7507.html?page=3>.
28. СНиП 2.04.01-85 (2000). Внутренний водопровод и канализация зданий (Внутрішній водопровід і каналізація будинків) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gost.kiev.ua/normativ/snip/snip-2.04.01-85-2000-vnutrennij-vodoprovod-i-kanalizaciya-zdanij.html>.
29. СНиП 3.05.01-85. Внутренние санитарно-технические системы (Внутрішні санітарно-технічні системи) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.idsas.ru/page.php?a1=3_05_01_85.
30. СНиП 2.08.02-89. Общественные здания и сооружения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://best-stroy.ru/gost/r2/22/>.
31. СНиП 2.04.05-91. (Зміна № 2) Отопление, вентиляция и кондиционирование, затверджена наказом Держбуду України від 20 грудня 2000 року № 290 і введена в дію з 1 січня 2001 року (діє як міждержавна) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ccproject.com.ua/snip8_8.
32. Абрамов В.В. История туризма: учеб. / В.В. Абрамов, М.В. Тонкошкур. – Х.: Видавництво «Форт», 2010. – 286 с.: іл.
33. Алексеев В.Ф. Предприятия общественного питания: пособие по проектированию / [В.Ф. Алексеев, В.В. Вержбицкий и др.] – М.: Госстормиздат, 1963.
34. Алфёров Ж. И. Тенденции и перспективы развития солнечной фотоэнергетики / Ж. И. Алфёров, В. М. Андреев, В. Д. Румянцев // Физика и техника полупроводников, 2004, Т.38, вып.8.
35. Апрельская Н. От кваса к гостиничной империи / Н. Апрельская [Электронный ресурс]: интернет-ресурс для профессионалов гостиничной цепи при управлении делами мэра и Правительства г. Москвы «Гостиничное

Хозяйство» . – Режим доступа: <http://www.moshotel.ru>.

36. Архитектурное проектирование общественных зданий и сооружений: Учебник для вузов / [В.В. Адамович, Б.Г. Бархан, В.А. Варезкин и др.]; под общ ред. И.Е. Рожина, А.И. Урбаха. – 2-е изд. – М.: Стройиздат, 1984. – 543 с.: ил.

37. Астахов В. П. Бухгалтерский (финансовый) учет: учебное пособие / В.П. Астахов. - [5-е изд., перераб и доп.]. — Москва: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д.: Издательский центр «Март», 2004. — 960 с. (Серия «Экономика и управление»).

38. Бабаев Ю. А. Теория бухгалтерского учета: учебник для вузов / Ю. А. Бабаев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Юнити-Дана, 2001. – 304 с.

39. Бабаев Ю. А. Бухгалтерский учет: Учебник для вузов / Ю. А. Бабаев. — М.: Юнити-Дана, 2002. — 476 с.

40. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – К.: ВИРА-Р, 2001. – 208 с.

41. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб. пособ /С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб и доп. - К.: Дакор, 2006. – 288 с.

42. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик [для студ. высш. учеб. заведен.]. – 2-е изд., перераб и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.

43. Банько В.Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. / В. Г. Банько – 2-е вид., перероб и доп. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.

44. Богданов И. А. Большой Гостиный двор в Петербурге. Искусство. / И. А. Богданов - СПб, 2001.

45. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров / В. И.Богушева. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 416 с. – (Серия «Учебники, учебные пособия»).

46. Большой филателистический словарь / [под общ. ред. Н.И. Владинца и В.А. Якобса]. — М.: Радио и связь, 1988.

47. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер. – М.: Аспект Пресс, 1995.
48. Быстрянец С., Кузнецова Г. Информационные технологии в рекламе туристского продукта / С. Быстрянцева, Г. Кузнецова // Конкуренция и рынок. – 2002. – № 2 (13).
49. Будущее туристической индустрии за цифровым телевидением // Вестник РАСТ. – 2002. – март.
50. Вентпортал: вентиляция и кондиционирование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ventportal.com>.
51. Винокурова И. 15 фактов из жизни Цезаря Ритца, короля гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] / И. Винокурова. – Режим доступа: www.pro-robotu.com.ua.
52. Военно-морской словарь. – М.: Военное издательство, 1990.
53. Войтенко Т. Усе про облік основних засобів (фондів) / Войтенко Т., Піроженко О., Маханько О. – Х.: Фактор, 2007. – 368 с.
54. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с. (Серия «Учебники, учебные пособия»).
55. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес / Ю.Ф. Волков. – [2-е изд.]. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 637 с. – (Высшее образование).
56. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
57. Гаков В. Отель, который построил Хилтон [Электронный ресурс] // «Электронная газета «Свой бизнес». – Режим доступа: <http://www.mybiz.ru>.
58. Грант М. Греческий мир в доклассическую эпоху / М. Грант. – М.: 1998.
59. Гуревич А. Я. История Средних веков / А.Я. Гуревич, Д.Э. Харитонович. – [2-е изд.]. – М.: МБА, 2008. — 320 с.
60. Гурлянд И.Я. Ямская гоньба в Московском государстве до конца XVII в. / И. Я. Гурлянд. – Ярославль, 1900.

61. Европейская промышленная история. Пароходы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.pdatv.ru/deatail.php?id_kino=196.
62. Егер О. Всемирная история / О. Егер. – СПб.: Специальная литература, 1997. - 1999.
63. Захарченко М.Н. Обслуживание на предприятиях общественного питания: [учебн. для учащихся техникумов, по спец. 1752 «Организация обслуж. в предприятиях общественного питания»] / М.Н. Захарченко, Л.С. Кучер. – М.: Экономика, 1986. – 272 с.
64. Иванов П. Синий зипун, красный кушак. Ямская гоньба от монголов до железных дорог / Иванов // Родина. — 2001. — № 12.
65. Интернет-портал профессионального оборудования для кафе, ресторанов, гостиниц, предприятий быстрого питания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.technofood.com.ua>.
66. История автомобилестроения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vtohistori.cn/>.
67. История парусных судов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.parus.hobby.ru>.
68. История развития гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] // Деловой туризм Казахстана. – Режим доступа: <http://www.kazatur.narod.ru>.
69. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Мн.: Новое знание, 2000.
70. Каминский И.М. Эксплуатация и ремонт гостиниц / И. М. Каминский. – К.: Вища школа, 1974. – 176 с.
71. Карсекин В.И. Основы проектирования и интерьер предприятий общественного питания / В.И. Карсекин, В.Х. Бердичевский. – К.: Вища школа», 1973.
72. Конрад Хилтон: Империя под ударом [Электронный ресурс]: (по материалам <http://www.peoples.ru>). – Режим доступа: <http://www.uprav.ru/success/detail/1334524023>.

73. Конрад Хілтон: Философия отеля [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://next-stop.ru/1069-konrad-khilton-filosofija-otelja.html>.
74. Коршунов Н.В. Организация обслуживания в ресторанах: учебник / Н. В. Коршунов. - М.: «Высшая школа», 1976.
75. Крымская Б.А. Справочник официанта / Б.А. Крымская, В.В.Балашов. – М.: Экономика, 1986. – 192 с.
76. Кудряшов К. Ямская гоньба / К. Кудряшов // АиФ Москва. — 2006. — № 23 (673). — 7 июня.
77. Курорты: энциклопедический словарь / [гл. ред. Е.И. Чазов].- М.: Сов. энциклопедия, 1983. – 592 с.
78. Кусков А.С. Курортология и оздоровительный туризм / А.С. Кусков, О.В. Лысикова. – Ростов н/Д: «Феникс», 2004. - 320 с.
79. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебн. пособ. / О. Т. Лойко – Томск, 2002. – 160 с.
80. Лэзэреску Ч. Постройка отелей / Ч. Лэзэреску. – М.: Стройиздат, 1976.
81. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И. Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбразИздат, 2001.
82. Манучарова Н.Д. Гостиничное оборудование и материалы / Н. Д. Манучарова. – К.: «Вища Школа», 1976.
83. Манучарова Н.Д. Меблировка и эстетическое оформление гостиниц / Н. Д. Манучарова. – К.: «Вища школа», 1973.
84. Маныкин А.С. Новая и Новейшая история стран Западной Европы и Америки / А. С. Маныкин. — М.: Эксмо, 2004.
85. Маркетинг индустрии гостеприимства и туризма. Разработка пакетов достопримечательностей и развлечений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zachetka.ru/referat/searchdetail.aspx?type=&topic=&lang=&refid=45747&qry=%cc%e0%f0%ea%e5%f2%e8%ed%e3%20%e8%ed%e4%f3%f1%f2%f0%e8%e8%20%e3%ee%f1%f2%e5%ef%f0%e8%e8%ec%f1%f2%e2%e0%20%e8%20%f2%f3%f0%e8%e7%ec%e0%2e%20%d0%e0%e7%f0%e0%e1%ee%f2%ea%e0%20%ef%e0%ea%e5%f2%ee%e2%20%e4%ee%f1%f2%ee%ef>

%f0%e8%ec%e5%f7%e0%f2%e5%eb%fc%ed%ee%f1%f2%e5%e9%20%e8%20
%f0%e0%e7%e2%eb%e5%f7%e5%ed%e8%e9&spage=1.

86. Международные правила предупреждения столкновений судов в море [Электронный ресурс]. – Режим доступа: ups.km.ru/metod/Vitaly/MPPSS/index.htm.

87. Методы разработки ветроэнергетического кадастра / АН СССР, ГЛАВНИИ при Госэкономсовете. Энергетический институт им. Г.М. Кржижановского. – М.: Изд-во АН СССР, 1963.

88. Мототехника Polaris [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.brandtpolaris.ru>.

89. Нечаюк Л.І. Готельно – ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.

90. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары [учебное пособие] / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шредер. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2006. – 320 с.: ил.

91. Основы туристской деятельности: учебник / [Г.И. Зорина, Е.Н. Ильина, Е.В. Мошняга и др.] ; сост. Е.И. Ильина. – М.: Советский спорт, 2004.-200 с.

92. Отель Ritz [Электронный ресурс]. – Режим доступа: botinok.co.il/node/55185.

93. Официальный сайт «Авиационной группы «Планета» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.planeta.aero>.

94. Официальный сайт компании «Все Лифты Ру» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.alllifts.ru>.

95. Официальный сайт компании «П.Т. Групп» по производству роликовых конвейеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.trak-on.ru/production/rollers>.

96. Официальный сайт компании туркомпаний «Сага» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.saga.ua>.

97. Официальный сайт компании «Сити лифт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.citylift.ru>.
98. Официальный сайт компании «Fujitsu» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fujitec.com>.
99. Официальный сайт корпорации Hilton [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hilton.com>.
100. Официальный сайт компании «Kone» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kone.com>.
101. Официальный сайт компании «LG» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.lg.com>.
102. Официальный сайт корпорации Marriott [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marriott.com/default.mi>.
103. Официальный сайт компании «Mitsubishi» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mitsubishi-elevator.com>.
104. Официальный сайт компании «Otis» в Украине [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.otis.com/site/ua>.
105. Официальный сайт корпорации Ritz [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ritz.com>.
106. Официальный сайт компании - производителя автобусов «Scania» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.scania.ru>.
107. Официальный сайт корпорации Sheraton [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.starwoodhotels.com/sheraton/index.html>.
108. Официальный сайт компании «ТЕСНЕХРО» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.techexpo.kiev.ua>.
109. Официальный сайт компании «Thyssenkrupp» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.thyssenkrupp-elevator-seame.com>.
110. Официальный сайт турфирмы «Лик-тур» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.liktour.com.ua>.
111. Официальный сайт турфирмы «Хочу в отпуск» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hochuvotpusk.ru>.

112. Официальный сайт турфирмы «Юнитурс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.unitours.ru>.
113. Официальный сайт турфирмы «Natalie-tours» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.natalie-tours.ru>.
114. Письмо с запахом газа // Собеседник (Харьков). — 2009. — № 15. — 10 сентября. — С. 13.
115. Половников В. С. Монтаж и эксплуатация лифтов / В. С. Половников. — М.: Высшая школа, 1987.
116. Пятницкая Н.А. Организация общественного питания в гостиничном комплексе / Н. А. Пятницкая. — К.: Вища школа, 1984. — 256 с.
117. Ресторанное дело, 15 декабря 1911г., №12.
118. Родигин Л.А. Информационные технологии в гостиничном и туристском бизнесе / Л. А. Родиген. — М.: РМАТ, 1999. — 138 с.
119. Рябев А.А. Классификация гостиниц: некоторые проблемы и пути их решения / А. А. Рябев // XXXIV науч.-техн. конф. препод., аспирантов и сотр. Харьк. нац. акад. гор. хоз-ва. В 3-х ч. Ч. 3. Общественно-экономические науки: программа и тезисы докладов / Харьк. нац. акад. гор. хоз-ва. — Х.: 2008. — С. 170 - 172.
120. Сергеенко М. Е. «Жизнь Древнего Рима» / М. Е. Сергеенко. — М.-Л., 1960.
121. Сергеенко М. Е. Простые люди древней Италии / М. Е. Сергеенко. М.-Л.: Наука, 1964.
122. Синебрюхов Л. История успеха Hilton. Как успешный предприниматель сформировал отраслевые стандарты обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marketing-ua.com>.
123. Сколько стоит гидроцикл (№22(88) 29.05.2008) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.dengi.ua/clauses/37526.html.
124. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокина. — М.: Альфа-М; Инфра-М, 2006. - 304 с.

125. Степанов Е.Г. Основы курортологии: учебное пособие / Е. Г. Степанов. – Харьков: ХНАГХ, 2006. – 326 с.
126. Стрельников О. Трёхколёсная роскошь [Электронный ресурс] // «Эксперт Авто» – №30 (174). – Режим доступа: www.expert.ua/articles/15/0/5886.
127. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник [для студ. вузов] Р. Джон Уокер; пер. с англ. – М.: Юнити-Дана, 2006. - 880 с.
128. Филателистический словарь / [сост.: О. Я. Басин]. — М.: Связь, 1968.
129. Форд Г. Моя жизнь, мои достижения ; [пер с англ. Е.А. Бакушева]. – Мн.: «Попурри», 2007. – 352 с.
130. Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет. Лаборатория скоростных автомобилей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.khadi.kharkov.ua>.
131. Шульц М. Ritz в Москве [Электронный ресурс] // Глянцевый журнал - приложение к деловой газете «Взгляд». – Режим доступа: www.journal.vz.ru.
132. Щербина А.В. Финансы организаций / А. В. Щербина. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 506 с.: ил. – (Высшее образование).
133. Экономика архитектурного проектирования и строительства: учебник / [В.А. Варезкин, В.С. Гребёнкин, Л. И. Кирюшечкина и др.]; под ред. В.А. Варезкина. – М.: Стройиздат, 1990. – 272 с.
134. Экономика и организация туризма. Международный туризм / [Е.Л. Драчёва, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др.]; под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчёвой. – 2 – изд., стер. – М.: КНОРУС, 2005. – 576 с.
135. Электронный энциклопедический словарь в Интернете [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.slovari.yandex.ru.
136. Электронный энциклопедический словарь в Интернете [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.wikipedia.org>.
137. Энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона. – М.: Терра, 2001.
138. Этимологический словарь русского языка. Т.1. / под ред. Н. М. Шанского. — М., 1972.

139. Association of British Travel Agents [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.abta.com>.
140. British Travel Authority [Electronic resource] – Regime of access: <http://www.visitbritain.org>.
141. Commission Internationale de Karting – FIA [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.cikfia.com>.
142. DEHOGA Bundesverband [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.dehoga.de>.
143. Greek National Tourism Organisation [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.grhotels.gr>.
144. Hilton C.N. Be my guest. English for the hotel industry. – Cambridge: Cambridge University Press, ELT, 2002.
145. Hoffmann Th.R. Die Kunst der römischen Antike. – Stuttgart, 2005.
146. Marriott International [Electronic resource]. – Regime of access: http://ru.wikipedia.org/wiki/Marriott_International.
147. Turizm ve Seyahat Acentalari Vakfi [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.tursav.org>.
148. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği [Electronic resource]. - Regime of access: <http://www.tursab.org.tr>.
149. United nations World Tourism Organisation [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.world-tourism.org>.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Основні типи сніданку:

- 1. CBF - Continental Breakfast** (англ. **Континентальний сніданок**) - Континентальний сніданок або скорочено CBF. Це найскромніший вид сніданку. Найчастіше подають в Європейських готелях 2* - 5*, іноді його можна зустріти в готелях нижчої категорії (2*- 3*) в інших частинах світу. Сніданок складається з чаю, кави, булочки, вершкового масла, сиру, яйця; вам також можуть запропонувати фрукти або йогурт.
- 2. ABF - American Breakfast** (англ. **Американський сніданок**) - Американський сніданок. Любителям щільнішого сніданку, ніж CBF, варто вибрати саме цей тип. Окрім всього, що запропонують вам при прийомі їжі за типом континентального сніданку, до американського сніданку додадуть різні ковбаси, шинки, сири, а також овочеві салати. Цей тип найбільш поширений в Америці і Західній Європі.
- 3. BBF - Buffet Breakfast (Шведський стіл)** - найбільш поширений і популярний вид сніданку. Досить часто можна зустріти універсальне позначення цього типу – ВВ. Його можна зустріти в більшості готелів, по всьому світу. Зазвичай «Шведський стіл» включає молочні й м'ясні продукти, овочі і фрукти, випічку і кондитерські вироби, напої місцевого виробництва (в деяких випадках запропонують навіть алкогольні напої). Вид харчування «Шведський стіл» - це можливість брати стільки їжі, скільки необхідно, здійснюючи необмежену кількість підходів. У готелях різної категорії різноманітність і якість «Шведського столу» можуть значно варіюватися. У чотири- і п'ятизіркових готелях гостей чекає більш багатший і різноманітніший сніданок, ніж в готелях тих, що мають дві або три зірки.
- 4. Англійський сніданок** - Англійський сніданок зустрічається набагато рідше, ніж інші види. Зазвичай, він включає каву (або чай), сік, яєчню, тости, вершкове масло і фруктовий джем.

Існує декілька типів харчування (в залежності від типу проживання в готелі та замовлення різних послуг) і вони мають наступні позначення:

OB - only bed, EP - Except Pation - означає, що під час проживання в готелі клієнтові зовсім не надають харчування. Зазвичай, в цих випадках харчування можна замовити додатково.

Тип харчування BB (англ. Bed & Breakfast) - такий тип харчування в готелі означає, що у вартість проживання включений тільки сніданок (звичайно це шведський стіл). Додаткове харчування (обід, вечеря і т.д.) можна замовити за окрему платню в ресторанах готелю.

HB - Half Board - цей тип харчування найчастіше називають «Півпансіон» або дворазове харчування. На багатьох курортах, замовляючи номер в готелі, клієнт вже отримує харчування за системою HB, яке вже включене у вартість. Також в більшості готелів є можливість замовити вечерю додатково, а також сплатити його на місці.

Тип харчування DNR – Dinner (Вечеря) - харчування за системою DNR може бути різним: як за меню, так і у вигляді «Шведського столу». У другому випадку найчастіше вечеря буде такою ж, як і сніданок. Звертає увагу те, що вечеря в Європі представлена у вигляді «Шведського столу», може бути обмежена у виборі других блюд – тут можуть запропонувати на вибір лише одне з 3 - 5. Холодні закуски і салати, у будь-якому випадку, будуть необмежені.

FB - Full Board (триразове харчування) - Full Board також називають «повний пансіон», він включає сніданок, обід і вечерю. Найчастіше сніданок і вечерю представляють у вигляді шведського столу. За обідом і вечерею готель пропонує своїм клієнтам будь-які напої, зазвичай, за окрему платню.

FB+, FBE або EXTFB – Full Board +, Full Board Extended або Extended Full Board (розширене триразове харчування) - розширений повний пансіон -це сніданок, обід і вечеря (звичайно - це шведський стіл); під час їди пропонуються безалкогольні напої (у деяких готелях пропонують також алкоголь – пиво і вино); можуть запропонувати дієтичне харчування.

Ресторан «а – ля карт» («**a-la carte**») - пропонує меню, в якому кожне блюдо вказане з ціною.

Brunch dinner (сніданок, який переходить в обід) - цей тип харчування найбільш поширений на гірськолижних курортах. Brunch dinner – це сніданок, який плавно перетікає в ранній обід (перерва між ними - відсутня), а також вечеря. Окрім харчування пропонують безалкогольні і алкогольні напої (найчастіше - пиво і вино) місцевого виробництва.

Поширеним типом харчування в курортних готелях (наприклад, в Туреччині та Єгипті) є харчування типу «**Все включено**»:

Mini all inclusive (Повний пансіон + напої) - Mini all inclusive - включає сніданок, обід і вечерю. У більшості готелів вечерю представляють у вигляді шведського столу. Під час прийому їжі їди туристам запропонують напої місцевого виробництва. Крім того, напої можна узяти не тільки під час їжі, але і в будь-який інший проміжок часу, правда, в обмеженій кількості.

ALL(AL, AI) - All Inclusive (англ. **Все включено**) - при мешканні в готелі за системою All Inclusive окрім триразового харчування, у вартість включені всі алкогольні і безалкогольні напої місцевого виробництва (у необмеженій кількості і в будь-який час). Крім того, клієнти готелю отримують додаткове харчування – це другий сніданок, полудень, легкі закуски, барбекю в барах, а також пізню вечерю.

Часто у вартість проживання включаються основні і додаткові послуги, які пропонує готель:

1. **UALL (UAI) - Ultra All Inclusive** (англ. **Ультра - все включено**) - Ultra All Inclusive - це аналог All Inclusive, але окрім всього, клієнти також отримують будь-які алкогольні і безалкогольні напої (як місцевого, так і не місцевого виробництва), а також необмежене харчування у будь-який час доби (цілодобово). Окрім цього, клієнти можуть безкоштовно скористатися будь-якими послугами і розвагами, які пропонує готель. Деякі готелі також запропонують безкоштовне харчування в ресторанах з кухнею різних народів світу, а також харчування протягом дня у слушний для клієнтів час. Для

позначення цих типів харчування використовують наступні позначення:

2. **AIE (ALE) - All Inclusive Extended (Extended - англ. розширене)** - «все включено» плюс спеціалізовані ресторани ««а-ля карт»», морозиво, алкогольні напої імпорного виробництва без обмеження.
3. **AIE (ALE) - All Inclusive Excellent (Excellent - англ. чудове)** - "все включено" плюс спеціалізовані ресторани ««а-ля карт»», морозиво, напої в мінібарі, алкогольні напої імпорного виробництва без обмеження, обслуговування в номерах.
4. **AIS (ALS) - All Inclusive Superior (Superior – англ. досконалий, вищий)** - "все включено" плюс спеціалізовані ресторани «а-ля карт», напої в мінібарі, алкогольні напої імпорного виробництва без обмеження, курси навчання грі в теніс, міні-гольф.
5. **MAI (MAL) – Maximum (Maximus) All Inclusive** - «все включено» плюс спеціалізовані ресторани «а-ля карт», морозиво, напої в мінібарі, алкогольні напої імпорного виробництва без обмеження, масаж, інтернет-кафе, курси навчання грі в теніс.
6. **AIE (ALE) - All Inclusive Elegance (Elegance - англ. витончено, елегантно)** - «все включено» плюс спеціалізовані ресторани «а-ля карт», морозиво, напої в мінібарі, алкогольні напої імпорного виробництва без обмеження, обслуговування в номерах, пральня, індивідуальні лікувальні процедури, інтернет-кафе, курси навчання грі в гольф.
7. **AI VIP - All Inclusive VIP Class (VIP class – Very important person class - англ. обслуговування класу люкс)** - «все включено» плюс спеціалізовані ресторани «а-ля карт», морозиво, напої в міні-барі, алкогольні напої імпорного виробництва без обмеження.
8. **HCAL - Hign Class All Inclusive (Hign Class - англ. Вищий клас)** - за системою hign class all inclusive – все, що пропонує готель, вже включено до вартості, надається все безкоштовно, окрім магазинів, телефону, лікаря, перукарні, деяких водних видів спорту і дайвінгу.
9. **All Inclusive Imperial** – розширена система **AI** + ресторани «а-ля карт»,

спеціалізовані ресторани (наприклад, італійський, вегетаріанський, рибний і тому подібне).

Виділяють так ще наступні типи харчування **All Inclusive: Ultimate All Inclusive (UTA), Fame Style All Inclusive (FAI), Wave Inclusive (NWI), I Wish Package (IWP), Ultra DeLuxe All Inclusive (UDAI), Light All Inclusive (LAI), Life Style Package (LSP), Platinum All Inclusive (PAI), Elit All Inclusive (ELT), Galaxy Club All Inclusive (GCC), Hillside Premium (HPR), All Inclusive Plus (AIP).**

Класифікація готельних номерів залежно від вигляду, що відкривається з вікон:

- Beach view - номер з видом на пляж;
- City view - номер з видом на місто;
- Dune view - номер з видом на дюни, піски;
- Garden view - номер з видом на сад;
- Inside view - вид на атриум або внутрішню частину готелю;
- Land view - номер з видом на околиці;
- Mountain view - вид на гори;
- Ocean view - номер з видом на океан;
- Park view - номер з виглядом на парк;
- Pool view - номер з видом на басейн;
- Sea view (SV) - номер з виглядом на море;
- Side Sea view (SSV) - номер з бічним видом на море;

Вимоги щодо ресторанів різного класу:

- **«люкс»** - вишуканість інтер'єру, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових блюд, виробів для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв, коктейлів - для барів;
- **«вищий»** - оригінальність інтер'єра, вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових блюд і виробів для ресторанів, широкий вибір фірмових і замовлених напоїв і коктейлів - для барів;
- **«перший»** - гармонійність, комфортність і вибір послуг, різноманітний асортимент фірмових блюд і виробів і напоїв складного приготування для ресторанів, набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у т.ч. замовлених і фірмових - для барів.

Крім того, ресторани, кафе і бари поєднують виробництво, реалізацію і організацію споживання продукції з організацією відпочинку і розваг споживачів.

Ресторан - підприємство РГ з широким асортиментом блюд складного приготування, включаючи замовлені і фірмові; винно-горілчані, тютюнові і кондитерські вироби, підвищеним рівнем обслуговування у поєднанні з організацією відпочинку.

Бар - підприємство ресторанного господарства з барною стійкою, що реалізовує змішані, міцні алкогольні, слабоалкогольні і безалкогольні напої, закуски, десерти, кондитерські і булочні вироби з борошна.

Кафе - підприємство по організації харчування і відпочинку споживачів з наданням обмеженого, в порівнянні з рестораном, асортименту продукції. Реалізує фірмові, замовлені страви, вироби і напої.

Їдальня - загальнодоступне або обслуговуюче певний контингент споживачів підприємство ресторанного господарства, блюда, що приготують і реалізують, відповідно за днями тижня різноманітне меню.

Закусочна - підприємство ресторанного господарства з обмеженим асортиментом блюд нескладного приготування з певного виду сировини і призначене для швидкого обслуговування споживачів.

Ресторани класифікують:

- за асортиментом продукції, яку реалізовується, - рибний, пивний, з національною кухнею або кухнею зарубіжних країн;
- за місцем розташування - ресторан при готелі, вокзалі, в зоні відпочинку, вагон-ресторан та ін.

Бари класифікують:

- за асортиментом продукції, що реалізують, і способом приготування - молочний, пивний, винний, кавовий, коктейль - бар, гриль - бар;
- за специфікою обслуговування споживачів - відео-бар, вар'єте-бар та ін.

Кафе класифікують:

- за асортиментом продукції, що реалізується, – кафе - морозиво, кафе - кондитерська, кафе - молочна;
- за контингентом споживачів – кафе дитяче та ін.

Їдальні можна класифікувати за наступними ознаками:

- за асортиментом продукції, що реалізують, - загального типу і дієтична;
- за контингентом споживачів – готельна для працівників, студентська і др.;
- за місцем розташування - загальнодоступна, за місцем проживання, роботи.

Закусочні класифікують: за асортиментом продукції, що реалізують, - загального типу і спеціалізовані (сосискова, пельменна, млинцева, пиріжкова, пончикова, шашлична, чайна, піцерія, гамбургерна і т.д.).

Буфет – підприємство ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових блюд і напоїв, яке розташоване в спеціально обладнаному приміщенні, де їжу вживають, як правило, стоячи або продають на винос.

Фабрика - заготівельна – підприємство ресторанного господарства, призначене для механізованого виробництва власної продукції і

централізованого забезпечення нею інших закладів ресторанного господарства і об'єктів дрібнороздрібної торгівлі.

Фабрика – кухня – підприємство ресторанного господарства, призначене централізовано готувати і поставляти готові до вживання страви в різні місця.

Домашня кухня – підприємство ресторанного господарства, призначене проводити продукцію власного виробництва і продавати її домашнім господарствам. Приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочні й борошняні кондитерські вироби, організовує консультації з питань приготування їжі, може організовувати споживання їжі на місці.

Ресторан за спеціальними замовленнями (catering) – підприємство ресторанного господарства, призначене готувати і поставляти готову їжу, організовувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями. Такі підприємства можуть обслуговувати банкети, фірмові прийоми, ділові зустрічі, весілля та інші свята в залах, офісах, на природі, під тентами та ін.

Установа ресторанного господарства – клуб – різновид установ ресторанного господарства, на базі якого працює клуб, що об'єднує споживачів за інтересами і особливостями смаку. Установи ресторанного господарства – клуби: клуб любителів галушок, вареників.

Майданчик харчування ресторанного господарства – комплекс установ ресторанного господарства швидкого обслуговування, що мають загальний торговий зал.

Ресторан–бар – різновид ресторану, до складу якого входить бар, торговий зал якого суміжний з торговим залом ресторану або барна стійка, що розміщена в торговому залі ресторану.

Нічний клуб – різновид бару або ресторану, який працює переважно в нічний час, з організацією різних шоу і розважально-танцювальних програм з музичним супроводом.

Витяг з ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» приводять різновиди установ ресторанного господарства, що представлені в Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520):

- **ресторан за замовленням** – різновид ресторану, як основна послуга якого продаж виготовленої ним продукції на винос. У ресторанах за замовленням передбачене постачання їжі в інші місця;
- **ресторан - їдальня** – різновид ресторану, який організовує харчування працівників в організаціях;
- **вагон - ресторан** – різновид ресторану, який організовує харчування споживачів залізничних компаній, що користуються послугами, і інших організацій пасажирського транспорту;
- **пивні садки** – різновид ресторану, який продає і організовує споживання різноманітного асортименту пива і має торговий зал, який озеленений, або торговий зал розташований на відкритому повітрі. Пивні садки широко розповсюджені в Німеччині, у тому числі і при готелях. Багато пивних садків мають сезонний характер;
- **пивна** – різновид ресторану, який продає і організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв. Як правило, основним напоєм в пивній - є пиво;
- **пивоварний бар** – різновид ресторану, в якому варять, продають і організовують споживання пива на місці. Це може бути невеликий заклад або при пивоварному заводі;
- **бар - закусочна** – різновид бару із спеціалізацією на асортименті закусок і сандвічів.
- **бар (ресторан) напоїв за спеціальним замовленням** – різновид бару (ресторану) за спеціальними замовленнями, в обслуговуванні якого задіяні бармени, які організовують споживання напоїв;
- **бістро** – різновид установи ресторанного господарства швидкого обслуговування, яке продає і організовує споживання їжі і (або) напоїв. За своїм змістом «бістро» це закусочна, але у Франції, де вони, якраз, широко поширені;
- **таверна** – різновид кафе з асортиментом блюд різних країн, відмітною особливістю якого є широкий асортимент алкогольних напоїв.

Класифікація автомобілів за зовнішніми габаритами

Клас А (до 3,6 м, ширина - до 1,6 м). Сюди входять «найменші» (super-mini) автомобілі, що пристосовані до умов тісного міста. Тип кузова - зазвичай 3-дверний, рідше 5-дверний хетчбек. Такі моделі привабливі, в основному, своєю економічністю і, напевно, тому мають підвищений попит серед практичних європейців. На задніх сидіннях таких автомобілів тісно, тому їх доцільно використовувати виключно як транспорт для міста для одного – двох чоловік. Типові представники - Daewoo Matiz, Ford Ka, Renault Twingo, Peugeot 106, VW Lupo.

Клас В (до 3,9 м, ширина - до 1,7 м). Наступна сходинка в автомобільній ієрархії - малолітражки. Популярний в Європі, особливо в середземноморських країнах, клас малогабаритних машин, що вважають «чисто міськими». Значна частина відрізняється кузовом хетчбек і переднім приводом. Рівень комфорту і оснащення можна назвати цілком прийнятним. На задніх сидіннях не без зручності помістяться два пасажери, але третій буде зайвим. Представники - Volkswagen Polo/Classic, Seat Ibiza і Cordoba, Ford Fusion, Fiat Punto, Opel Corsa, Peugeot 206.

Клас С (до 4,3 м, ширина - до 1,7-1,8 м). «Гольф-клас» або «нижчий середній», найбільш популярний в Європі (приблизно третина всіх продажів). Впродовж десятиліть законодавцем мод тут був Volkswagen Golf. Місткість автомобілів гольф-класу дозволяє перевозити п'ятеро чоловік, правда, втрьох на задньому сидінні все одно буде тіснувато. Серед типових представників гольф-класу окрім фольксвагеновського бестселера можна назвати - VW Bora, Ford Escort і Focus, Audi A3, Mercedes-Benz А-класу, Opel Astra, Peugeot 307, Honda Civic, Hyundai Accent, Toyota Corolla.

Клас D (до 4,6 м). Середній (або «повноцінний» середній, або сімейний) клас. Автомобілі цього класу - хетчбеки і седани, з вельми просторими салонами і об'ємистими багажниками, - за багатьма вважаються оптимальним транспортним засобом як за місткістю, так і за своїми

споживчими якостями. Середній клас прийнято підрозділяти на звичайні сімейні моделі, яких велика кількість (наприклад, Citroen C5, Toyota Avensis), і елітні. Елітних автомобілів не так уже багато - Audi A4, BMW 3 серії, Mercedes-Benz C-class (у Мерседеса своє розбиття на класи, а індекси далеко не завжди збігаються із загальноєвропейськими), Jaguar X-Type, Lexus IS, Volvo S60. У них дуже високої якості стандартна комплектація. Ціна на них буває порівняна з моделями класом вище. Тому парк таких автомобілів найчастіше мають у своєму розпорядженні конгрес - готелі, готелі ділового призначення, міжнародні готельні ланцюги (наприклад, Hillton, Marriott та ін.).

Клас Е (понад 4,6 м). Вищий середній або бізнес - клас. Ці машини теж можуть похвалитися простором в салонах і високим рівнем стандартної комплектації. У них велика колісна база, часто складні незалежні підвіски і, як наслідок, відмінні ходові якості. За кермом моделі бізнес - класу можна провести декілька годин, практично не відчуючи втоми. Типові представники - Audi A6, BMW 5-ої серії, Mercedes-Benz Е-класу, Opel Omega, Toyota Camry.

Клас F (понад 5 м). Моделі цієї групи, як правило, виконують представницькі функції. Кузови - виключно седани, салони дуже просторі, двигуни 6-циліндрові і вище. Ці машини мають у своєму розпорядженні численні суперсучасні електронні системи, в обробці салонів використовують дуже дорогі натуральні матеріали. Власник представницького автомобіля, зазвичай, сам за кермом не сидить - для цього є найманий водій. Господар же розташовується ззаду, звідки може управляти численними системами, що ще більш підвищують комфорт. Комфортабельні ексклюзивні, могутні автомобілі, які, зазвичай, називають «люкс» або представницькими, звичайно це - Rolls-Royce, Jaguar XJ8, Mercedes-Benz S-класу, BMW 7-ої серії, Audi A8, Lexus LS.

Класифікація автомобілів за типом кузова:

- однооб'ємник - кузов, що складається з об'єднаних в одне ціле пасажирського відсіку і відсіків для двигуна і багажу;
- двооб'ємник - кузов, що складається з двох відсіків: один для двигуна або багажу, другий – для розміщення пасажирів і багажу (двигуна)
- триоб'ємник - кузов, що складається з трьох відсіків: один - для двигуна або багажу, другий – для розміщення пасажирів, третій - для багажу (двигуна);
- салон - пасажирський відсік кузова.

Існує і інший варіант класифікації легкових автомобілів за типом кузова:

Кабрію, кабриолет (фр. «cabriolet») - спочатку легкий двоколісний однокінний екіпаж; починаючи з 1930-х - прогулочний відкритий кузов з верхом, що забирається («convertible»). Форма кузова - будь-яка, за винятком автомобілів з люками в даху або знімним жорстким дахом. У ранніх кабриолетах заднє сидіння могло бути відкидним. Термін швидше центрально-європейський і сильно перетинається з «родстером»; італійські виробники віддають перевагу «Barchetta».

Купе (фр. «couper» [coupe]) - Закритий кузов спортивного типу з двома бічними дверима (дво- або триоб'ємник). Термін близький, але не цілком еквівалент «дводверному седану». Такий тип близький спортивним машинам - стрімкого, динамічного вигляду. На відміну від тридверного хетчбека, у свою чергу, в купе салон роздільний з багажником. Головне для купе - стильний вигляд і задоволення від процесу їзди.

Кросовер. Термін «crossover» - суть полягає в перетині типів автомобілів (наприклад, змінний кузов, що перетворює шестимісний універсал в чотиримісний седан), але частіше поняття пов'язують з багатофункціональним автомобілем (у США: «багатофункціональний мандрівник», multi-activity cruiser, наприклад пікап Sport Trac). До кросоверів

можна віднести Audi SteppenWolf, Volvo CrossCountry, Porsche Cayenne, Nissan Murano, Lexus RX/LX, Infiniti FX, Cadillac SRX та ін.

Лімузин (нім., «limousine») - представницький автомобіль з перегородкою (підйомним склом) між першим і рештою сидінь. Проте в Німеччині історично під «лімузином» часто розуміють і тип кузова «седан» (коли з'явилися седани, їх спочатку іноді називали «лімузинами з самоврядуванням»).

Мінівен (дослівно «маленький вантажний фургон») – універсал підвищеної місткості з коротким капотом; однооб'ємний кузов, що поєднує в собі риси легкового автомобіля і мікроавтобуса; кузов вище універсала, в пасажирському салоні звичайний три ряди сидінь, при цьому компоновка мінівенів може бути самою різною.

Пікап (від англ. «pick up», «підбирати») - тип кузова вантажопасажирських автомобілів з відкритою платформою (кабіна може бути як одномісна, так і багатомісна, особливо - у североамериканських і японських моделей). Автомобілі з таким типом кузова, зазвичай, повноприводні.

Родстер (англ. roadster) – тип кузова; двомісний спортивний автомобіль без даху або з жорстким дахом, що додається окремо (рідко, з дитячими місцями ззаду). Дах складається у відділення за сидінням або в багажник. Із-за різноманіття моделей термін має сильні перетини з «кабріо» і «convertible» - і іноді їх складно розділити, тим паче, що зараз безліч моделей відхиляються від раннього сенсу «родстеров» (так, фірма Mercedes-Benz відрізняє кабріо від родстеров тим, що верх, який складається, у перших - м'який, у других - жорсткий складаний).

Седан – «стандартний триоб'ємник» - найпоширеніший тип кузова з чотирма бічними дверима (буває з шістьма, але дуже рідко). Багажне відділення структурно відокремлене від салону. Седан вважають за найкомфортніший і престижніший після лімузина. Французи і італійці іноді називають цей тип кузова «berlina», англійці – «saloon».

Універсал. Під загальним дахом об'єднані пасажирський салон і вантажний (багажний) відсік із задньою, майже вертикальними дверима. Універсал відносять до вантажопасажирських автомобілів - як правило, в класичних універсалах всі сидіння, окрім водійського, мають можливість складатися. Інші назви кузова універсал – «комби», «wagon» і «туринг» (назва моделей з кузовом універсал фірми БМВ), «авант» (назва моделей з кузовом універсал фірми Ауді).

Фастбек - (англ. fastback, нім. schragheck) відноситься до різних типів автомобільних кузовів (з двома або чотирма дверима), що мають особливу похилу лінію даху, що плавно переходить в лінію багажника, ізолюваного від салону.

Хетчбек (від англ. hatch-back – «задній люк»). «Практичні автомобілі» з трьома або п'ятьма дверима, одна з яких є "задньою". По суті, це середнє між седаном і універсалом (ще не універсал, але вже не седан) з непарним числом дверей (з урахуванням кришки багажного відсіку). Хетчбеки - другі за поширеністю після седанів - широкі задні двері дозволяють перевозити достатньо крупні предмети. По суті, можна було б віднести до хетчбекам безліч різних автомобілів, проте зазвичай термін застосовують до компактних машин економного класу.

Вседорожник, SUV (off-road; Sport utility vehicle) - Автомобіль підвищеної прохідності, з великим дорожнім кліренсом. В більшості випадків оснащений повним приводом на всі колеса (4WD або AWD – all-wheel drive). Зазвичай кузов має задні двері. Іноді такі автомобілі називають «джип», що насправді є назвою автомобільної марки «Jeep» (США).

Класифікація мотоциклів

Класичні мотоцикли зберігають класичну простоту стилю. Для них характерні: пряма посадка водія і відсутність розвиненого облицювання. Допускається лише невеликий напівобтічник на кермі. Спектр варіантів класичного мотоцикла надзвичайно широкий - від простої «робочої конячки» до могутнього двоколісного екіпажа, виконаного на найвищому технічному рівні. З цієї групи можна виділити наступні три види:

- ретро - мотоцикли, які відтворюють стиль 50 - 70 - х років XX ст.;
- стріт - байки, спадкоємці кафе - рэйсерів 60 - х років XX ст. Стріт-байки поєднують в собі форсовані двигуни великої потужності з посадкою водія, що наближена до спортбайківської за рахунок низького керма і віднесених назад підніжок;
- скремблер - це ще одна ретро-категорія, що увійшла до моди останніми роками. Вони є «класиками», пристосовані до їзди поганими дорогами за рахунок підвісок із збільшеним ходом і піднятим глушником. Втім, сучасні скремблери - це чисто міські мотоцикли, що відображають і вибір «шосейних» шин.

Чоппери. Чоппери не пристосовані для їзди на високих швидкостях і виконані в американському стилі з явною оглядкою на легендарний «Harley-Davidson». Вони не відрізняються видатними технічними характеристиками, їхнє завдання - справити незабутнє враження масою хромованих деталей. Конструкції - консервативні, двигуни - зовсім не форсовані. Вони беруть іншим: високим рівнем комфорту за кермом і плавною характеристикою двигуна. Комфорт забезпечують за рахунок високого керма, дворівневого сидла (ззаду часто є спинка) і віднесених вперед підніжок. Амортизатори, зазвичай, м'якші, ніж на інших мотоциклах. Момент таких мотоциклів, що крутить, величезний - він дозволяє рушити з місця майже без збільшення газу, так їхати на вищій передачі неспішно. Інші прикмети стилю - каплевидний бензобак і велика кількість хрому в обробці; передня вилка - з

великим вильотом. Мотоцикли цього класу можна розділити таким чином:

- безпосередньо «Чоппер» - це мотоцикл із збільшеним вильотом передньої вилки і переднім колесом великого діаметру;
- «Кастом» - класичний дорожній мотоцикл із подовженою базою і злегка позначеними прикметами американського стилю і з форсованим двигуном;
- «Круїзер» - великогабаритна і важка машина в північноамериканському стилі 50 - х років XX ст. Його відрізняють широкопрофільні шини невеликого діаметра, масивна передня вилка, глибокі крила;
- «Дрегстер» - дорожні мотоцикли з розтягнутою базою, масивною задньою шиною і кермом малої висоти, часто з форсованим двигуном великої потужності і з легким нальотом північноамериканського стилю;
- «Дрессер» - мотоцикл, обладнаний обтічником і багажними кофрами.

Спортивні мотоцикли (спортбайки) - це наймогутніші і динамічніші представники класу мотоциклів. Головна їх відмінність - посадка водія. Вона переслідує подвійну мету: максимальний контроль над машиною і зниження аеродинамічного опору. Саме тому, на спортбайках корпус водія сильно нахилений вперед, аж до контакту з бензобаком, а підніжки віднесені назад. Ще одна ознака - великий обтічник в стилі Grand Prix. Спортбайки можна розділити на три категорії:

- спортивні кільцеві мотоцикли - це найбільш екстремальні представники класу, типові спортбайки, в яких комфорт принесений в жертву керованості й динаміці;
- спортивно-туристичні машини, що відрізняються високим рівнем комфорту для водія і пасажирів;
- спортбайки без обтічника (англ. naked - голий) - стиль - «гола сила»;
- прості дорожні мотоцикли, що прикриті обтічниками.

Туристські мотоцикли. Характерна їх особливість - пряма комфортабельна посадка водія і пасажирів, величезний обтічник, що повністю захищає сидюків від потоку набігаючого повітря, і об'ємні багажні кофри. Це найбільш комфортабельні мотоцикли, що призначені для дальніх поїздок

дорогами з хорошим покриттям. Вони об'єднуються із спортивно-туристськими моделями і дрессерами.

Мотоцикли подвійного призначення, вони ж - мотоцикли в стилі «ендуро». (ендуро з англійської - «живучий»). Дорожні мотоцикли, а саме такі входять до попередніх трьох категорії (термін «ендуро» застосовують тільки для машин чисто спортивного призначення). Такі мотоцикли використовують для активного відпочинку на природі в умовах бездоріжжя. Своїми унікальними характеристиками «ендуро» зобов'язані особливостям конструкції - довгохідними підвіскам, великому дорожньому просвіту і двигунам, чудово адаптованим для роботи в будь-яких режимах. Серед мотоциклів подвійного призначення прийнято розрізняти:

- «жорсткі» (з англ. «hard»), такі, що є спортивними машинами, що забезпечені повним комплектом світлотехніки, подвійним сидлом і підніжками для пасажирів;
- «м'які» (з англ. «soft»), що призначені швидше для руху дорогами, але здатні пересуватися також відносним бездоріжжям;
- «туристські» - важкі машини з двигуном великого робочого об'єму, комфортабельні, але із-за високої маси і шосейного малюнка протекторів шин не здатні боротися з серйозним бездоріжжям;
- «міські», або (з фр. supermotard, motard – супермотоцикліст, мотоцикліст), мають дорожні шини і часто оснащені підвісками із зменшеним ходом.

Мотоцикли спеціального призначення. Представники цього класу оснащені спеціальним устаткуванням для виконання специфічних завдань. Найбільш численні представники цієї групи - армійські й поліцейські. Випускають також мотоцикли для більш екзотичних призначень: швидкої допомоги, пожежників та інші.

Спортивні мотоцикли - призначені тільки для участі в спортивних змаганнях. Їх класифікація відповідає дисциплінам мотоспорту:

- гоночні, які призначені для шосейно-кільцевих гонок. Іноді їх називають також дорожньо-гоночними;

- кросові мотоцикли;
- эндуро;
- тріальні;
- мотоцикли для ралі - рейдів та інші.

Особливу групу складають дитячі спортивні мотоцикли, на конструкцію яких (число передач, потужність двигуна, розмір коліс і так далі) впливають прийняті в різних країнах обмеження.

Специфічну гілку складають мінібайки (з англ. minibike -маленький мотоцикл) для гонок картинговими трасами.

Мотоцикли з коляскою. Фактично до будь-якого мотоцикла або скутера можна приєднати бічний причіп - коляску. Зазвичай для цієї мети прийнято вибирати техніку з достатнім запасом потужності двигуна. Переробки стандартної машини зводиться до установки кріплення для коляски, збільшенні передавальних чисел трансмісії, посиленню рами, установці передньої вилки із збільшеним вильотом. Більш екзотичні мотоцикли, спочатку спроектовані як одне ціле з бічною коляскою і ще мають єдиний кузов.

Класифікація снігохідів

- транспортні обладнані найменш потужними двигунами (але не менше 40 к.с.), широкими (50 см), довгими гусеницями, довгими (дво-, іноді тримісними сидіннями), багажниками і причепами;
- туристські моделі володіють більшою потужністю двигуна і вищою швидкістю. Туристичні снігоходи комфортабельніші, володіють м'якшу підвіску;
- у спортивних моделей найбільш могутній двигун, швидкість досягає 200 і більш км/г, одномісні, максимально полегшені, з вузькими і короткими гусеницями;
- гірські снігоходи володіють довгою (до 4 метрів) та вузькою (35-42 см) гусеницею і потужним двигуном. Найчастіше - одномісні.

Класифікація судів згідно використовуваної енергії

Веслове судно – як таке, що приводиться в рух веслами. Веслові судна розташовують де завгодно: на палубах кораблів, за бортом судна на кронштейнах, на пляжах. Ще в стародавні часи люди перепливали відстані на уламку дерева, якому згодом почали надавати певного вигляду, використовуючи веслову силу. Якнайдавнішим способом плавання на суднах є використання мускульної сили, тобто коли для плавання людина використовує силу своїх м'язів. Весловими суднами є човни всіх типів, також, каное, пірога та інші.

Цілком морехідними виявилися грібні судна типу «каяка», що відвіку використовувалися північними народами для полювання на морського звіра. Відомий досвід переходу через Атлантичний океан на байдарці з надувними бортами і парусним оснащенням. До веслових суден відносять: веслові човни, водні велосипеди, які широко використовують як інвентар в багатьох курортних готелях.

Парусне судно - на парусних судах використовується сила вітру за допомогою вітрил. Такі судна мають від однієї до п'яти щогл. Зараз парусні судна не використовують для практичного перевезення вантажів і бойових дій. Проте існують яхти і човни з вітрилом, що призначені для відпочинку і спорту. Крім того, ряд великих парусних кораблів використовують для навчання морській справі.

Яхта (з нідерл. *jacht*, від *jagen* — гнати, переслідувати) — спочатку легке, швидке судно для перевезення важливих персон. Згодом — будь-яке парусне, моторне або парусно-моторне судно, призначене для спортивних або туристичних намірів. Найбільше поширені - парусні яхти. Перші згадки про спортивної парусної яхти відносяться до XVII століття.

У сучасному використанні термін «яхта» означає два різні класи суден: парусні і моторні яхти. Традиційні яхти відрізнялися від робочих суден в основному призначенням — як швидкий і комфортабельний засіб перевезення багатих осіб. Практично всі сучасні парусні яхти мають допоміжний мотор (підвісний мотор) для маневрування в порту або руху з

невеликою швидкістю за відсутності вітру.

Парусні яхти ділять: на крейсерські, такі, що мають каюту, і розраховані на дальні походи і гонки, прогулочні й гоночні, — для плавання узбережжям.

За формою корпусу розрізняють: кильові яхти, у яких днище переходить в баластний киль (фальшкіль), що підвищує остійність яхти і що перешкоджає її зносу (дрейфу) під час ходу під вітрилами; мілкосидячі (швертботи), з висувним кілем (швертом) і компроміси, що мають баластний і висувний кілі.

Існують двокорпусні яхти — катамарани, трикорпусні яхти — тримарани, а також багатокорпусні — полімарани (наприклад, пентамарани).

Яхти бувають однощогловими і багатощогловими, з різним парусним оснащенням.

Пароплав. Перший його прообраз з'явився на річці Сона (США) в 1783 році. Конструктором був француз Клауд де Джоуфрой. Парусні кораблі стали зайвими для міжнародних швидких перевезень, і тоді з'явилися пароплави. Вони відрізнялися від парусних суден тим, що могли рухатися і в безвітряну погоду. Перші пароплави працювали за допомогою коліс, які були укріплені по обидва боки корпусу корабля (іноді було тільки одне колесо прямо в корпусі, в центрі корабля). Колеса приводили в рух за допомогою пари, яка утворювалася від високої температури. Високу температуру забезпечувала топка, в якій згоряло вугілля. Вихлопи диму і пару виходили через трубу (у деяких пароплавах було декілька труб, оскільки вони мали велику топку і двигун).

Спочатку на них були також укріплені щогли з вітрилами. Це робилося для того, щоб у погону погоду економити вугілля. Пізніше вітрила були прибрані з конструкції пароплавів, і залишився лише паровий двигун. Пізніше гребні колеса на пароплавах були замінені на гребний гвинт. Гвинт виявився набагато ефективнішим і додавав більшу швидкість, ніж колесо.

Під час обх світових воєн використовувалися майже тільки пароплави, тобто всі військові кораблі рухалися за допомогою пари. В II половині XX століття пароплави почали поступатися своїм місцем новим типам суден,

таких як теплоходи, електроходи і атомоходи. Деякі з них використовуються і зараз.

Турбоелектрохід — судно, яке використовує для руху газову або парову турбіну. Перший турбоелектрохід «Турбінія» на якому була використувана парова турбіна був створений ще в 1896 році. З часом турбоелектроходи більш розвинулися і тепер використовуються в основному з газовою турбіною. Турбоелектроходи використовуються з початку XX століття.

Атомохід — судно з ядерною силовою установкою, яка приводить в рух гребний гвинт. Атомні судна бувають надводними і підводними. Першим атомоходом став криголам «Ленін» в 1959 році в СРСР. Ядерні установки більше всього застосовують на військових суднах, зокрема на підводних човнах. Ядерні підводні човни можуть тривалий час залишатися під водою.

Електроходи рухаються за допомогою електрики, яка створює у власна електростанція. Електрохід також отримує підживлення від акумуляторів і зовнішніх мереж. Електроходи володіють хорошою маневреністю завдяки тому, що електродвигун швидко і плавно міняє напрям руху і швидкість гребного гвинта.

В електроходів є і свої вади: під час передачі одного виду енергії витрачається багато електроенергії, складність енергетичних установок, витрати на ремонт і експлуатацію. Все це перешкоджає подальшому виробництву електроходів.

Судно, що використовує енергію Сонця. Великий досвід, накопичений в розробці, виготовленні і експлуатації судових енергетичних установок на природному паливі, а також розвинена інфраструктура його добування і доставки споживачеві зробили протягом XIX - XX ст. це паливо найбільш широко поширеним джерелом енергії для переважаючого типу суден, складових основну частку світового тоннажу перевезень. Проте, перспектива повного витрачання в найближчі десятиліття небагатих запасів цього палива, служить причиною пошуку інших джерел енергії, до яких належить сонячна енергія.

Класифікація суден згідно з використанням приводом:

- несамохідні (наприклад, баржі, біляна, унжак). Отже, судна, які не мають свого двигуна можуть пересуватися тільки за допомогою інших судів. Несамохідні в основному перевозять вантажі, сміття, будматеріали. Такі судна також можуть плисти за течією;
- самохідні: гребні, парусні й моторні судна. Складаються з корпусу, головного двигуна і рушія. Приводяться в рух за допомогою свого двигуна. Самохідні судна самі визначають свій напрям і швидкість. Найпоширеніший вид суден; майже всі судна - самохідні;
- гребні судна: галера, каяк, байдарка, каное, рятувальна шлюпка, прогулочний човен, прогулочний велосипед. Гребні судна приводять в рух веслами. Вони не є самохідними, оскільки приводяться в рух веслуванням людини, і несамохідними, оскільки є керованими.

Класифікація суден відповідно до сфери застосування

1. Військові: крейсер, протичовновий корабель, есмінець, авіаносець, корабель - арсенал, вертольотоносець, підводний човен;

2. Вантажні судна: з'явилися декілька тисяч років тому назад і з тих пір не втратили своєї популярності, оскільки виконують дуже важливу роль для світового господарства і економіки. Перевозять продукти, продовольчі товари, техніку, будматеріали. Існують багато типів вантажних суден, кожен з яких виконує певне завдання: суховантажні, лісовози, контейнеровози, рефрижератори, ролкери, балкери, танкери, газовози, універсали.

3. Пасажирські судна: мають кімнати для пасажирів, вантажний відсік, де зберігається багаж; їдальню, розважальні і інші кімнати. Серед пасажирських суден виділяють:

- лайнер — крупне швидкохідне судно, найчастіше, пасажирське, здійснює регулярні рейси. Лайнером називають також великий комфортабельний пасажирський літак. Найбільшим морським лайнером є «Queen Mary - 2».
- круїзне судно — судно, що здійснює міжнародний рейс. Перевозе пасажирів, що беруть участь в груповій туристичній програмі і їздять часто з метою відвідання портів декількох коаїн згідно з програмою поїздки. Судно робить короткочасні зупинки в портах, під час яких бере на борт нових пасажирів або висаджує інших, і завантажує або вивантажує на беріг багаж і речі туристів.
- пором — судно, що перевозить пасажирів і транспортні засоби між двома берегами річки або протоки. Пором не відправляється в дальні плавання; вдає із себе плоскодонне судно, яке задіяне між двома пунктами. Пором використовують також у військових цілях: служе для переправи через водну перешкоду транспорту, солдатів і провіант.

4. Промислові судна призначені для лову різних риб, китів, морських звірів і нерибних об'єктів. До промислових суден відносять: сейнери, траулери, китобійні, дрифтери.

5. Допоміжні — судна виконують допоміжні функції. Наприклад, криголам, буксир, батискаф, водолазне, спортивне та ін.

Класифікація суден з розміщення корпусу щодо води:

- підводні — основну частину часу, що переміщаються під поверхнею води (наприклад, атомні підводні човни). Переваги: відсутність хвильового опору на поверхні води, незалежність від стану водної поверхні (льодовий покрив, шторм), велика скритність переміщення. Недоліки: складність і дорожнеча конструкції судна, складність судноводіння, необхідність в анаеробному двигуні (незалежному від повітря джерелі енергії), психологічно тяжке тривале перебування екіпажа в замкнутому просторі. В останні десятиліття набули поширення туристичні підводні човни, що вміщають 24 - 64 людини, які можуть оглядати підводний світ на глибинах до 100 м через великі акрилові ілюмінатори по бортах і великі панорамні вікна по краю човна. Згадані вище судна вони базуються на великих морських курортах і далеко від берегів не відпливають;
- що занують — занурюються на деякий обмежений час для виконання своїх функцій (наприклад, наукові батискафи, дизельні підводні човни). Переваги цих підводних суден за істотно меншої складності і вартості конструкції. Недоліки: необхідність двох джерел енергії для двох режимів плавання, обмежена автономність підводного плавання;
- напівзанурювальні — судна, основна частина корпусу яких знаходиться під водою (наприклад, бурові плавучі платформи). Переваги: менший хвильовий опір руху, менша схильність хитавиці при хвилюванні моря. Недоліки: велика складність в порівнянні з водотоннажними суднами, велике осідання;
- водотоннажні — звичайні судна, корпус яких занурюється на деяку глибину під воду для створення «архімедової сили», наприклад, «Титаник». Переваги: найпростіша конструкція корпусу, величезний досвід в будівництві. Недоліки: значна частка хвильового опору руху, що посилюється із зростанням швидкості і робить неможливим досягнення швидкості понад 40 - 45 вузлів (75 - 80 км/год.), схильність до дії хвиль і вітру, льоду і плаваючих перешкод;
- глісуючи — судна, вага яких, окрім «архімедової сили», сприймається динамічним тиском води при русі судна її поверхнею (наприклад, швидкісні

моторні катери). Переваги: висока швидкість руху завдяки переходу на глиссируючий режим руху. Недоліки: потреба у великій тяговооруженности судна для виходу на глисуючий режим руху, обмежене мореплавство за висотою хвиль (великі динамічні навантаження при ударі об хвилю). Прикладом глисуючого судна є річковий пасажирський теплохід типу «Зоря», а також більшість моторних човнів;

- судна на підводних крилах — вагу судна сприймають підйомною силою підводних крил (приклад — судна «Ракета», «Метеор»). Переваги: висока швидкість завдяки мінімальному опору, як хвилевому, так і тертя об воду; відносно низьке тяговооснащення судна, що в сумі приводить до відмінної паливної економічності; мала чутливість до хвиль, висота яких нижча за висоту стійок підводних крил. Недоліки: необхідність в обладнаних причалах із-за великого осідання у водотоннажному режимі на малих швидкостях; велика небезпека від плаваючих на поверхні води предметів;
- судна на повітряній подушці — судна, вагу яких сприймають тиском повітря, яке закачують спеціальним насосом під днище судна (наприклад, пором через протоку Ла-Манш «ХOVERкрафт»). Розрізняють наступні типи:
 - каверною — повітря закачують під частину днища судна, тоді як решта частини днища судна знаходиться у воді;
 - скеги — повітря закачують в порожнину під днищем судна, що обмежена жорсткими стінками;
 - з гнучким огороженням — повітря закачують в порожнину під днищем судна, що обмежена гнучкими стінками, здатними деформуватися без наслідків для конструкції;
- судна на динамічній повітряній подушці — вагу судна сприймають тиском повітря, що виникає внаслідок руху повітря (наприклад, екраноплан «Корабель Макет» - «Каспійський Монстр»). Він став першим екранопланом. Створення потоку повітря можливе двома шляхами: примусово — гвинтом або реактивним двигуном, і за рахунок руху самого судна з великою швидкістю (екраноплан). Найбільш ефективна система — змішана: на злеті і посадці відбувається примусове піддування повітря для виходу судна з води; в крейсерському польоті набігаючий потік сам створює необхідний динамічний тиск — екранний ефект.

Класифікація гелікоптерів залежно від призначення:

- багатоцільові — більшість вертольотів на даний момент підпадають під цю категорію. Це виконують з економічних міркувань;
- пасажирські / адміністративні — призначені для перевезення пасажирів на невеликі відстані (наприклад, аеротаксі при готелі в ОАЕ «Бурдж аль Араб»);
- транспортні — призначені для перевезення різних вантажів у вантажній кабіні і на зовнішній підвісці;
- вертольоти-крани — призначені для монтажу конструкцій в недоступних гірських районах і висотних будівлях;
- розвідувальні — призначені для проведення різного роду розвідувальних операцій, як правило, є такими, що баражують;
- бойові — призначені для проведення військових операцій, мають свою класифікацію.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ПИСАРЕВСЬКИЙ Ілля Матвійович
РЯБЄВ Антон Анатолійович

МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНА БАЗА ГОТЕЛІВ

Підручник

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*
Редактор *Д. Ф. Курильченко*
Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

Підп. до друку 13.11.09
Друк на ризографі.
Зам.№

Формат 60x84/1/16
Ум. друк. арк. 12,0
Тираж 500 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи: ДК №731
від 19.12.2001